



**Vaasan yliopisto**  
UNIVERSITY OF VAASA

Sanna Tuori

# **Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointi turvallisuustehtävissä**

Digitaalisten alustojen käyttö toiminnan organisoinnin apuna

Johtamisen akateeminen yksikkö  
Sosiaali- ja terveyshallintotieteen  
pro gradu -tutkielma  
Hallintotieteen maisteriohjelma

Vaasa 2021

---

**VAASAN YLIOPISTO**
**Johtamisen akateeminen yksikkö**

<b>Tekijä:</b>	Sanna Tuori
<b>Tutkielman nimi:</b>	Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointi turvallisuustehtävissä : Digitaalisten alustojen käyttö toiminnan organisoinnin apuna
<b>Tutkinto:</b>	Hallintotieteiden maisteri
<b>Oppiaine:</b>	Sosiaali- ja terveyshallintotiede
<b>Työn ohjaaja:</b>	Juha Lindell, Alisa Puustinen, Harri Raisio
<b>Valmistumisvuosi:</b>	2021
<b>Sivumäärä:</b>	94

**TIIVISTELMÄ:**

Tavalliset kansalaiset ovat usein merkittävä apu viranomaisille erilaisissa häiriötilanteissa, kuten luonnononnettomuuksissa ja terrori-iskuissa. Ilmastonmuutos ja väestötiheyden kasvu ovat lisänneet häiriötilanteiden riskiä ja kansalaisten avun merkitystä. Vapaaehtoisten toimintaa kohtaan liittyy kuitenkin ennakkoluuloja, jotka voivat olla esteenä turvallisuustehtäviin osallistumiselle.

Tämä tutkimus käsittelee spontaanien eli järjestöihin kuulumattomien vapaaehtoisten toimintaa turvallisuustehtävissä. Tutkimuksessa tarkastellaan spontaanien vapaaehtoisten löytämiseksi ja heidän toimintansa organisoimiseksi käytettyjä malleja, joilla on pyritty vapaaehtoisten tehokkaampaan hyödyntämiseen häiriötilanteissa. Tarkastelun kohteena ovat Australiassa kehitetty EV CREW, Hollannin Ready2Help ja Suomen öljyntorjunnassa käytetty tapa organisoida spontaaneja vapaaehtoisia. Tutkimuksen taustateorina ja tarkastelun näkökulmana käytetään kompleksisuusajattelua. Tavoitteena on selvittää, mitä spontaanit vapaaehtoiset ovat turvallisuustehtävissä, minkälaisia malleja spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi turvallisuustehtävissä on kehitetty ja minkälaisena spontaani vapaaehtoisuus näyttäytyy kompleksisuusajattelun kautta katsottuna.

Tutkimusaineisto on koottu puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Lisäksi aineistona käytetään kirjallisia dokumentteja, jotka käsittelevät spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin luotuja malleja. Haastateltavat ovat malleja tutkineita tai kehittäneitä asiantuntijoita ja viranomaisia Suomesta ja Hollannista. Haastattelut on toteutettu pääsääntöisesti verkon kautta.

Tulosten perusteella spontaani vapaaehtoisuus on pääasiassa positiivinen ilmiö. Kuitenkin tulokset vahvistavat aikaisempaa näkemystä siitä, että spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointi on haasteellista. Vaikka avun merkitys on tunnistettu, täysin organisoimaton toiminta nähdään lisääntyneenä turvallisuusriskinä. Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi tarkoitetuilla malleilla halutaan ottaa vapaaehtoiset haltuun ja vähentää toiminnan kompleksisuutta. Mallien käytöstä huolimatta toiminnan kompleksisuutta ei voida täysin poistaa. Tutkimuksessa tarkastellut mallit eroavat toisistaan esimerkiksi vapaaehtoisten rekisteröitymisen, koulutuksen ja häiriötilanteessa toteutettavien tehtävien suhteen. Suurin osa vapaaehtoistyöstä on yksinkertaista ja kaikille sopivaa. Kuitenkin kaikissa tutkimukseen osallistuneissa maissa vapaaehtoisten osaamista halutaan hyödyntää yhä enemmän. Mikäli viranomaiset harkitsevat uuden mallin käyttöönottoa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisoimiseksi, mallin valinta riippuu siitä, halutaanko hyödyntää enemmän yksinkertaista työvoimaa vai erityisosaamista.

---

**AVAINSANAT:** vapaaehtoistyö, kompleksisuus, haastattelututkimus, kokonaisturvallisuus, resilienssi

## Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkimuksen tausta	7
1.2	Tutkimuksen tarkoitus ja rakenne	10
2	Spontaanit vapaaehtoiset ja emergentit kansalaisryhmät	12
2.1	Spontaanien vapaaehtoisten ja emergenttien kansalaisryhmien määrittely	12
2.1.1	Käsitteiden historia ja kehittyminen	13
2.1.2	Toiminnan luonne häiriötilanteissa	17
2.2	Spontaanien vapaaehtoisten tehtävät	20
2.3	Käsitykset spontaaneista vapaaehtoisista	23
2.3.1	Spontaanin vapaaehtoisuuden edut	24
2.3.2	Spontaanin vapaaehtoisuutta rajoittavat tekijät	27
3	Kompleksisuusajattelu	32
3.1	Kompleksisuusajattelun keskeisimpiä käsitteitä	33
3.2	Kompleksisuusajattelu spontaanien vapaaehtoisten näkökulmasta	36
4	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	42
4.1	Tutkimuskohde	42
4.2	Metodologia ja aineiston keruu	44
4.3	Aineiston analysointi	49
5	Tulokset	51
5.1	Spontaanin vapaaehtoisuus turvallisuustehtävissä kompleksisuuskäsitteiden mukaan	51
5.2	Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitetyt mallit	62
6	Pohdinta	73
6.1	Tulosten arviointia	73
6.2	Tutkimuksen toteutuksen arviointia	76
7	Johtopäätökset	78
	Lähteet	80

Liitteet	91
Liite 1. Haastattelukutsu	91
Liite 2. Haastattelukutsu englanniksi	92
Liite 3. Haastattelukysymykset	93

## Kuviot

<b>Kuvio 1.</b> Emergency Management Cycle, eli häiriötilanteiden hallinnan sykli (mukaillen Rose ja muut, 2017, s. S128).	21
<b>Kuvio 2.</b> Spontaanien vapaaehtoisten tehtäviä häiriötilanteiden eri vaiheissa.	23
<b>Kuvio 3.</b> Kompleksisuusajattelu spontaanien vapaaehtoisten näkökulmasta.	41
<b>Kuvio 4.</b> Analysointiprosessin eteneminen.	50

## Taulukot

<b>Taulukko 1.</b> Dynesin organisaatioluokitus (mukaillen Dynes, 1970, s. 138).	14
<b>Taulukko 2.</b> Eri vapaaehtoisuuden muodot.	17
<b>Taulukko 3.</b> Spontaanin vapaaehtoisuuden hyötyjä ja haasteita.	31
<b>Taulukko 4.</b> Tapauksista kerätty kirjallinen aineisto.	46
<b>Taulukko 5.</b> Spontaani vapaaehtoisuus kompleksisuusajattelun mukaan 1.	56
<b>Taulukko 6.</b> Spontaani vapaaehtoisuus kompleksisuusajattelun mukaan 2.	61
<b>Taulukko 7.</b> Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitetyt mallit kompleksisuusajattelun mukaan 1.	65
<b>Taulukko 8.</b> Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitetyt mallit kompleksisuusajattelun mukaan 2.	71
<b>Taulukko 9.</b> Tutkimuksessa tarkasteltujen alustojen vertailu.	72

## 1 Johdanto

Tavallisilla kansalaisilla on usein merkittävä rooli erilaisissa turvallisuustehtävissä. He saapuvat ensimmäisenä paikalle auttamaan uhreja ja voivat olla korvaamaton apu pelastusviranomaisille. (Twigg & Mosel, 2017, s. 443; Whittaker ja muut, 2015, s. 359.) Esimerkiksi vuoden 2001 New Yorkin terrori-iskujen jälkeen joukko vapaaehtoisia auttoi toimittamalla ja jakamalla lahjoitettua tavaraa katastrofialueelle (Voorhees, 2008, s. 4–5). Vuonna 2005 iskenyt hurrikaani Katrina taas sai aikaan erilaisia vapaaehtoisten ryhmiä, joista yksi antoi itselleen nimen Robin Hood Looters. Ryhmä pelasti ihmisiä tulva-alueilta ja etsi ruokaa hylätyistä taloista annettavaksi uhreille. (Rodríguez ja muut, 2006, s. 91.) Hollannissa vapaaehtoiset osallistuivat vuoden 2015 pakolaiskriisin hoitoon tarjoamalla pakolaisille suojaa, perustarpeita ja tulkkausapua (Schmidt ja muut, 2018, s. 343).

Ilmastonmuutos ja väestöntiheyden kasvu ovat lisänneet häiriötilanteiden riskiä ja kansalaisten tarjoaman avun merkitystä (Whittaker ja muut, 2015, s. 358). Turvallisuuskomitea (2017, s. 8, 91) on nostanut yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa kansalaisten roolin merkittäväksi tekijäksi osana kriisinkestävää yhteiskuntaa. Strategiassa vapaaehtoistoiminnan edistäminen on asetettu yhdeksi tavoitteeksi yhteiskunnan turvallisuuden lisäämiseksi. Kansalaisten tarjoaman avun merkitys on siis tunnistettu, mutta avun hyödyntäminen koetaan usein ongelmalliseksi. Vapaaehtoisten toimintaa kohtaan liittyy useita ennakkoluuloja, joita pidetään esteenä turvallisuustehtäviin osallistumiselle. (Lorenz ja muut, 2018, s. 363.) Suurimmat huolet liittyvät vapaaehtoisten johtamiseen, heidän toimintansa organisointiin ja yhteistyöhön virallisten toimijoiden kanssa (Ludwig ja muut, 2017, s. 106). Koska toiminnan organisointi ja yhteistyö eri toimijoiden välillä koetaan ongelmalliseksi, tulee pohtia keinoja yhteistyön parantamiseksi.

Tämä pro gradu -tutkielma käsittelee spontaanien, eli järjestöihin kuulumattomien vapaaehtoisten toimintaa turvallisuustehtävissä. Tutkielmassa tarkastellaan spontaanien vapaaehtoisten löytämiseksi ja heidän toimintansa organisoimiseksi käytettyjä malleja, joilla on pyritty vapaaehtoisten tehokkaampaan hyödyntämiseen häiriötilanteissa. Tutkimuksen taustateorian ja tarkastelun näkökulmana käytetään kompleksisuusajattelua,

joka on kasvanut merkittäväksi ajattelumalliksi jatkuvasti muuttuvissa organisaatioissa (Grobman, 2005, s. 353). Tutkimusaineisto on koottu puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Lisäksi aineistona käytetään kirjallisia dokumentteja, jotka käsittelevät spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin luotuja malleja.

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Katastrofit jaetaan usein aiheuttajansa mukaan luonnonkatastrofeihin ja ihmisen aiheuttamiin tapahtumiin. Esimerkkejä katastrofeista ovat muun muassa tulvat, maanjäristykset, myrskyt, äärimmäiset sääolosuhteet, epidemiat ja terrori-iskut. Paitsi aiheuttajansa mukaan katastrofeja voidaan luokitella myös niiden laajuuden ja vaikutusten, kuten taloudellisten tai ihmishenkien menetysten perusteella. (Fitzgerald ja muut, 2017, s. 11–14.) Tässä tutkimuksessa käytetään katastrofi-sanana sijaan termiä häiriötilanne, joka on yleisesti käytössä suomalaisessa viranomaistoiminnassa. Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa häiriötilanne on määritelty uhaksi tai tapahtumaksi, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja ja edellyttää viranomaisten sekä muiden toimijoiden tavalista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa (Turvallisuuskomitea, 2017, s. 97).

Valtioneuvoston periaatepäätöksessä kokonaisturvallisuudesta (2012, s. 7) yhteiskunnan tavoitetilaksi on asetettu kokonaisturvallisuuden säilyttäminen, eli yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin kohdistuvien uhkien hallinta. Yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja ovat esimerkiksi talouden ja infrastruktuurin toimivuus, väestön toimeentulo ja toimintakyky sekä henkinen kriisinkestävyys. Toiminta näiden tekijöiden turvaamiseksi kattaa uhkiin varautumisen, häiriötilanteiden ja poikkeusolojen hallinnan sekä niistä toipumisen. Häiriötilanteiden hallintaa ja toimimista näissä tilanteissa kuvataan tässä tutkimuksessa termillä turvallisuustehtävät. Turvallisuustehtävillä pyritään yhteiskunnan resilienssin lisäämiseen, säilyttämiseen tai palauttamiseen (Fitzgerald ja muut, 2017, s. 8).

Kokonaisturvallisuuden sanastossa (2017, s. 17) resilienssi määritellään yksilöiden ja yhteisöjen kyvyksi ylläpitää toimintakykyä muuttuvissa olosuhteissa sekä valmiudeksi

kohdata häiriöitä ja kriisejä ja toipua niistä. Häiriötilanteen vakavuuteen vaikuttaa tapahtuman laajuuden lisäksi yhteisön varautumisen taso. Parantamalla resilienssiä voidaan vähentää häiriötilanteen vaikutusta ja edistää nopeampaa toipumista. (Volunteering Queensland, 2019.) Turvallisuuskomitea (2017, s. 8) kuvaa resilienssiä kriisinsietokykynä, johon vaikuttavat yhteiskunnan jokaisen yksilön tiedot, taidot ja turvallisuutta vahvistava asenne. Resilienssi voi olla sekä passiivisesti syntyvää että aktiivisesti rakennettua. Aktiivisesti rakennettu resilienssi tarkoittaa ennen häiriötilannetta tehtyjä toimenpiteitä mahdollisten riskien vähentämiseksi ja kapasiteetin lisäämiseksi. Passiivisella resilienssillä taas kuvataan akuuttitilanteessa ilmeneviä voimavaroja, joilla tapahtuman haittoja pyritään ehkäisemään. (Therrien ja muut, 2017, s. 103.)

Spontaani vapaaehtoisuus on lisääntynyt ja laajentanut käsitystä vapaaehtoisuudesta (McLennan ja muut, 2016a, s. 2034). Vapaaehtoistyö on perinteisesti nähty suunnitelmallisena ja pitkää sitoutumista vaativana työnä. Perinteisen käsityksen mukaan vapaaehtoiset ovat harkitusti liittyneet virallisten organisaatioiden tai järjestöjen jäseniksi ja toimivat näiden yhdistysten alaisuudessa myös häiriötilanteiden aikana. (Whittaker ja muut, 2015, s. 361.) Nykyään vapaaehtoistyötä voidaan kuitenkin toteuttaa perinteisestä poikkeavilla tavoilla, lyhytkestoisesti ja ilman virallisen järjestön jäsenyyttä. Osa vapaaehtoistyöstä toteutuu virtuaalisessa ympäristössä. (McLennan ja muut, 2016a, s. 2034.) Vaikka kansalaisten mahdollisuudet osallistua vapaaehtoistyöhön ovat monipuolistuneet, viranomaiset näkevät uudenalaisissa vapaaehtoistyön muodoissa myös haasteita. Viranomaiset toivovat vapaaehtoisten kuuluvan järjestöihin, jotka organisoivat heidän toimintaansa. Elleivät vapaaehtoiset kuulu järjestöihin, heidän toimiaan halutaan joka tapauksessa jollain tavalla kontrolloida. (Strandh & Eklund, 2018, s. 334.) Kehittynyt teknologia tarjoaa uudenalaisia mahdollisuuksia paitsi osallistua vapaaehtoistyöhön myös organisoida vapaaehtoisten toimintaa (Ludwig ja muut, 2017, s. 118; Schmidt ja muut, 2018, s. 346).

Suomessa spontaania vapaaehtoisuutta on käsitelty lähinnä laajana kansalaisaktiivismina. Esimerkiksi Mäenpää ja Faehnle (2016) ovat tarkastelleet spontaania vapaaehtoisuutta



kansalaisten itse organisoimana yhteistoimintana järjestöjen ulkopuolella. Mäenpää ja Faehnle tuovat esille ravintolapäivän ja siivouspäivän esimerkkeinä kansalaisaktivismista. Tässä tutkimuksessa spontaania vapaaehtoisuutta käsitellään nimenomaan turvallisuus-toiminnan näkökulmasta. Suomalaista tutkimusta spontaanista vapaaehtoisuudesta turvallisuuskontekstissa löytyy hyvin vähän. Anja Majander (2017) on tehnyt opinnäytetyön spontaanista vapaaehtoisuudesta ilmiönä. Majander on tutkinut spontaanin vapaaehtoisuuden mahdollisuuksia ja haasteita turvallisuustoiminnassa. Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointia on käsitelty osana öljyvahinkojen torjuntaa. Tässä yhteydessä on todettu, että kouluttamattomat tarvitsevat jo koulutettuja perusteellisempaa perehdytystä tehtäviin. (Virtanen, 2016, s. 9, 21.) Turvallisuuskontekstissa spontaania vapaaehtoisuutta on käsitelty myös Valtioneuvoston kanslian toteuttamassa selvityksessä kolmannen sektorin toiminnasta viranomaisten tukena. Selvitys pohjautui hankkeeseen, jossa turvallisuustehtävissä toimivat viranomaiset ja järjestöjen edustajat kokoontuivat keskustelemaan niin kutsuttuihin turvallisuuskahviloihin. Selvityksen perusteella spontaaniin vapaaehtoisuuteen tulee kiinnittää aikaisempaa enemmän huomiota ja tutkimusta aiheesta tulee lisätä. (Jalava ja muut, 2017.)

Kansainvälisesti spontaanien vapaaehtoisten johtamista on tutkittu kehittämällä erilaisia malleja spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin. Australiassa on kehitetty malli, jonka avulla on pyritty vähentämään vapaaehtoiisiin liittyviä riskejä ja nopeuttamaan toipumista yhteiskuntaa uhkaavista tapahtumista. Mallin avulla kartoitetaan vapaaehtoisten osaaminen ja saatavuus jo etukäteen ennen mahdollista häiriötilannetta. (McLennan ja muut, 2016b, s. 24–25.) Hollannissa taas avustustehtävistä kiinnostuneet voivat ilmoittautua vapaaehtoisiksi tarjoamaan apuaan häiriötilanteen sattuessa. Häiriötilanteissa vapaaehtoiisiin otetaan yhteyttä ja heille tarjotaan erilaisia tehtäviä, joita he voivat halutessaan toteuttaa. (Schmidt ja muut, 2018, s. 341.) Vastaavia spontaanien vapaaehtoisten organisoinnin malleja ei Suomessa ole käytössä. Kuitenkin pelastuspalvelujärjestöillä on yhteinen käytäntö spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisomiseksi öljyntorjunnan yhteydessä. Valtioneuvoston kanslian selvityksen perusteella

Suomessa on syytä tarkastella mahdollisuuksia erilaisten mallien käyttöönottoon (Jalava ja muut, 2017, s. 182).

## 1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja rakenne

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella malleja, joita on kehitetty spontaanien vapaaehtoisten löytämiseksi ja heidän toimintansa organisoimiseksi turvallisuustehtävissä. Tarkastelun kohteena ovat Australiassa kehitetty EV CREW, Hollannin Ready2Help ja Suomen öljyntorjunnassa käytetty tapa organisoida spontaaneja vapaaehtoisia. Tavoitteena on saada selville, miten vapaaehtoisia voidaan löytää ja miten heidän toimintansa saadaan kohtaamaan viranomaisten tarpeiden kanssa. Tutkimuksessa vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä ovat spontaanit vapaaehtoiset turvallisuustoiminnassa?
- Minkälaisia malleja on kehitetty spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi turvallisuustehtävissä?
- Minkälaisena spontaani vapaaehtoisuus näyttäytyy kompleksisuusajattelun kautta katsottuna?

Tutkimus alkaa teorialuvulla spontaaneista vapaaehtoisista ja emergenteistä kansalaisryhmistä. Luvussa määritellään kyseiset käsitteet, esitellään spontaanien vapaaehtoisten ja emergenttien kansalaisryhmien tehtäviä sekä kerrotaan näihin toimijoihin liittyvistä hyödyistä ja haasteista. Tutkimus jatkuu toisella teorialuvulla, jossa käydään läpi taustateoriana käytettyä kompleksisuusajattelua. Luvussa esitellään kompleksisuusajattelun keskeisiä käsitteitä ja tuodaan esiin kompleksisuusajattelua spontaanien vapaaehtoisten näkökulmasta. Neljäs pääluku käsittelee tutkimusmenetelmiä ja aineistoa. Luvussa esitellään tutkimuskohde, eli spontaanien vapaaehtoisten löytämiseksi ja organisoimiseksi kehitetyt kolme mallia. Luvussa käydään myös läpi tutkimuksen metodologiaa ja sitä, miten aineiston keruu ja analysointi on toteutettu. Viidennessä pääluvussa tuodaan esiin tutkimuksen tulokset. Tulokset on jaettu käsittelemään

erikseen spontaania vapaaehtoisuutta ja toiminnan koordinointiin kehitettyjä malleja. Tuloksia tarkastellaan kompleksisuusajattelun näkökulmasta. Tulosten julkaisun jälkeen pohditaan tutkimustuloksia ja käydään läpi tutkimuksen johtopäätökset.

## 2 Spontaanit vapaaehtoiset ja emergentit kansalaisryhmät

Yksinkertaisimman määritelmän mukaan vapaaehtoistyöntekijällä tarkoitetaan henkilöä, joka tekee työtä omasta tahdostaan ja ilman korvausta tai kytköstä mihinkään edunsaajaan (Paciarotti ja muut, 2018, s. 261). Vapaaehtoiset jaetaan vapaaehtoisjärjestöjen alaisuudessa toimiviin vapaaehtoisiin, jotka ovat saaneet koulutuksen tehtäviä varten, ja järjestöihin kuulumattomiin vapaaehtoisiin, jotka saapuvat paikalle oma-aloitteisesti tai yllättäen (Barsky ja muut, 2007, s. 505). Usein vapaaehtoiset ymmärretään lähinnä järjestöjen alaisuudessa toimivina vapaaehtoisina, jotka on rekrytoitu ja koulutettu tehtäviä varten ja jotka ovat saaneet ohjeet häiriötilanteissa toimimiseen (Twigg & Mosel, 2017, s. 445; Whittaker ja muut, 2015, s. 361). Tässä luvussa määritellään spontaanien vapaaehtoisten ja emergenttien kansalaisryhmien käsitteet, esitellään kyseisten toimijoiden tehtäviä ja kerrotaan näihin toimijoihin liittyvistä hyödyistä ja haasteista.

### 2.1 Spontaanien vapaaehtoisten ja emergenttien kansalaisryhmien määrittely

*Spontaanit vapaaehtoiset* (spontaneous volunteers) saapuvat häiriötilanteisiin tarjoamaan apuaan pelastusviranomaisille, järjestöille tai tapahtuman uhreille. He voivat olla paikallisia ihmisiä, muualta saapuvia yksityisiä henkilöitä tai esimerkiksi yksittäisiä ammattilaisia, jotka perustavat väliaikaisia ryhmiä turvallisuustehtävien hoitoon. (Rodríguez ja muut, 2006, s. 92–93; Twigg & Mosel, 2017, s. 445; Whittaker ja muut, 2015, s. 361.) Spontaanit vapaaehtoiset eroavat muista vapaaehtoisista siten, että he eivät ole rekisteröityneet minkään virallisen organisaation tai järjestön jäseniksi, eikä heillä välttämättä ole koulutusta, aikaisempaa kokemusta tai taitoja turvallisuustehtävien hoitoon (Drabek & McEntire, 2003). He voivat toimia yksin tai yhdessä, missä tahansa häiriötilanteen vaiheessa, kestoaltaan lyhyesti tai pidempiaikaisesti, säännöllisesti tai epäsäännöllisesti, paikalla päällä tai etänä avustaen (Whittaker ja muut, 2015, s. 361). Spontaneja vapaaehtoisia kutsutaan myös termeillä *epäviralliset* (informal) tai *järjestöihin kuulumattomat vapaaehtoiset* (unaffiliated volunteers) (McLennan ja muut, 2016a, s. 2034). Osa

tutkijoista käyttää järjestökentän ulkopuolella toimivista vapaaehtoisista nimitystä *neljäs sektori* (Mäenpää & Faehnle, 2016). Kansankielellä puhutaan usein maallikoista (Barsky ja muut, 2007, s. 504). Yhdessä toimivia spontaaneja vapaaehtoisia kutsutaan *emergenteiksi kansalaisryhmiksi* (emergent citizen groups) (Twigg & Mosel, 2017, s. 445; Whittaker ja muut, 2015, s. 361).

### 2.1.1 Käsitteiden historia ja kehittyminen

Ensimmäisenä emergenttien vapaaehtoisten käsitteen toi esille Dynes (1970, s. 136–149) jakamalla turvallisuustehtäviin osallistuvat instituutiot neljään luokkaan. Virallisten organisaatioiden, järjestöjen ja olemassa olevien, mutta uusia tehtäviä omaksuvien organisaatioiden rinnalle Dynes nosti emergentit ryhmät. Dynesin mukaan emergentit ryhmät ovat epävirallisia organisaatioita, joissa on selkiytymätön sisäinen rakenne. Ryhmät eivät ole olleet olemassa ennen häiriötilannetta, ainakaan samassa muodossa kuin sen aikana. Ne täyttävät virallisten organisaatioiden jättämän aukon ja syntyvät koettuun tarpeeseen. Dynesin organisaatioluokitus on kuvattu taulukossa 1. Stallings ja Quarantelli (1985) kirjoittivat emergenteistä kansalaisryhmistä artikkelin, johon on viitattu laajalti. He määrittelivät emergentit ryhmät yksityisten kansalaisten muodostamiksi kokoonpanoiksi, joita ei ole virallistettu organisaatioiksi. Stallingsin ja Quarantellin mukaan ryhmät tekevät töitä yhdessä saavuttaakseen yhteiset tavoitteet todellisessa tai uhkaavassa häiriötilanteessa. Stallingsin ja Quarantellin lisäksi Drabek ja McEntire (2003) toteuttivat laajan kirjallisuuskatsauksen emergentistä toiminnasta häiriötilanteissa. Tutkimuksessa käytiin läpi emergenttiä toimintaa häiriötilanteiden eri vaiheissa ja erilaisissa häiriötilanteissa sekä todettiin, että kulttuurilla, sukupuolella, uskonnolla ja etnisellä taustalla on vaikutusta emergentin toiminnan syntyyn. Tutkimuksen mukaan yhteiset arvot ja vastuu lähimmäisistä lisäävät emergenttiä käytöstä.

**Taulukko 1.** Dynesin organisaatioluokitus (mukaillen Dynes, 1970, s. 138).

		<b>Tehtävät</b>	
		<b>Tavanomaiset</b>	<b>Epätavanomaiset</b>
<b>Rakenne</b>	<b>Vanha</b>	Vakiintuneet organisaatiot (established organizations):  -vastaavat häiriötilanteiden hallinnasta -toiminta suurissakin häiriötilanteissa noudattaa tavanomaisia tehtäviä -tarkkaan määritellyt tehtävät, päätöksenteko ja viestintä -esimerkiksi poliisi ja pelastusviranomaiset	Toimintaansa laajentavat organisaatiot (extending organizations):  -omaksuvat normaalitoiminnasta poikkeavia tehtäviä -jäsenet osallistuvat toimintaan organisaationsa kautta -esimerkiksi yritykset tai uskonnolliset yhteisöt, jotka ottavat hoitaakseen täysin uusia tehtäviä
	<b>Uusi</b>	Tarvittaessa kasvavat organisaatiot (expanding organizations):  -häiriötilanteiden ulkopuolella tehtäviä hoitaa pieni ydinjoukko -toimintaa voidaan häiriötilanteissa nopeasti kasvattaa -rutiinitehtävät voivat poiketa häiriötilanteiden aikaisista tehtävistä -esimerkiksi järjestöt, kuten Punainen Risti ja Pelastusarmeija	Emergentit organisaatiot (emergent organizations):  -uusia ryhmiä, jotka syntyvät häiriötilanteissa ja häviävät tapahtuman jälkeen -koordinoimatonta toimintaa -täyttävät muiden organisaatioiden jättämän aukon -esimerkiksi ensimmäisiä pelastustehtäviä hoitavat kansalaiset

Suomalaisista tutkijoista aiheetta on käsitelty esimerkiksi Hanén (2017, s. 58, 102) väitöskirjassaan kuvatessaan suomalaisten sukellusryttäjien toimintaa Thaimaan tsunamika-tastrofin yhteydessä. Sukeltajat olivat keränneet tietoa selviytyneistä ja toimittaneet tiedot Suomeen, kun viranomaiset vielä muodostivat tilannekuvaa tapahtuneesta. Hanénin mukaan useat pelastajat olivat joutuneet uhreiksi, jolloin paikallinen väestö toimi apuna pelastustehtävissä. Virtanen (2016, s. 7) taas on tuonut esille spontaanit vapaaehtoiset osana öljyvahinkojen torjuntaa. Virtasen mukaan öljyonnettomuuksissa on tarvetta suu- relle vapaaehtoisjoukolle ja myös spontaaneille vapaaehtoisille tilanteiden pitkittyessä. Valtioneuvoston toteuttamassa tutkimuksessa kolmannen sektorin roolista viranomais- toiminnan tukena todetaan, että kotimaista tutkimusta neljännen sektorin toiminnasta tulisi lisätä. Tutkimuksessa spontaani vapaaehtoisuus nähdään sekä positiivisena että vaikeasti hallittavana ilmiönä. (Jalava ja muut, 2017, s. 182–183.)

Spontaani vapaaehtoisuus on lisääntynyt vuosien ja vuosikymmenten aikana. Perinteisen spontaanisti häiriötilanteissa tapahtuvan auttamisen rinnalle on noussut erilaisia tapoja osallistua turvallisuustehtäviin. (McLennan ja muut, 2016a, s. 2034.) Suurimpana kehityksen moottorina on toiminut tieto- ja viestintätekniikan nopea kehittyminen, mikä on synnyttänyt käsitteen *digitaalisesta (digital) tai virtuaalisesta vapaaehtoisuudesta* (virtual volunteering). Digitaaliset vapaaehtoiset keskittyvät tiedon hankkimiseen ja vaihtamiseen auttaakseen häiriötilanteiden päätöksenteossa ja turvallisuustehtävien hoidossa. Esimerkiksi sosiaalisen median ja verkkopohjaisten paikantimien käyttö mahdollistaa kenen tahansa vapaasti tuottaa ja levittää häiriötilanteisiin liittyvää tietoa. (Twigg & Mosel, 2017, s. 453; Whittaker ja muut, 2015, s. 364.) Digitaaliset vapaaehtoiset eivät siis saavu paikan päälle, vaan auttavat turvallisuustehtävissä hyödyntämällä uusinta teknologiaa. Osallistuminen ei ole aikaan, eikä paikkaan sidottua. (McLennan ja muut, 2016a, s. 2035; Paciarotti ja muut, 2018, s. 261.) Digitaalisten vapaaehtoisten lisäksi *yri-tysten tarjoama vapaaehtoistyö* (corporate volunteering) on yleistynyt. Yritykset tarjoavat apuaan turvallisuustehtävien hoitoon luovuttamalla työntekijöidensä aikaa vapaaehtoistyölle. Monille yrityksille aktiivinen osallistuminen on mieluisampaa kuin suorat rahalahjoitukset. (Whittaker ja muut, 2015, s. 363.) McLennan ja muut (2016a, s. 2034) tuovat myös esille yhtenä vapaaehtoistyön muotona aktivismin.

Tekniikan murroksen lisäksi on muitakin syitä, jotka ovat muuttaneet vapaaehtoistyön kenttää. Muuttunut työelämä, elämäntyyli ja arvot ovat lisänneet tavanomaisesta järjestötyöstä poikkeavia tapoja osallistua vapaaehtoistyöhön. (McLennan ja muut, 2016b, s. 24–25.) Kiinnostus säännölliseen ja sitoutumista vaativaan vapaaehtoistoimintaan on vähentynyt. Sen sijaan spontaanit ja lyhytkestoiset osallistumisen keinot nähdään järjestötoimintaa mielekkäämpinä. (Grönlund, 2014, s. 58.) Ihmisten halukkuus omien tietojen ja taitojen hyödyntämiseen auttamistehtävissä on kasvanut. Erityisesti yritysten tarjoama vapaaehtoistyö kannustaa omien taitojen soveltamiseen ja niin kutsuttuun *osaamiseen perustuvaan vapaaehtoisuuteen* (skills-based volunteering). (McLennan ja muut, 2016a, s. 2034–2035.) Stallings ja Quarantelli (1985, s. 94) ovat ennustaneet emergenttien vapaaehtoisten roolin nousevan yhä merkittävämmäksi tulevaisuudessa.

Häiriötilanteiden lisääntynyt riski väestönkasvun, tiheään asutuksen ja ilmastonmuutoksen seurauksena on pakottanut huomioimaan spontaanit vapaaehtoiset mahdollisena resurssina turvallisuustehtävissä (Twigg & Mosel, 2017, s. 443; Whittaker ja muut, 2015, s. 358). Valtioiden ja niiden alaisuudessa toimivien viranomaisten kiinnostus spontaaneja vapaaehtoisia kohtaan on kasvanut. Aiheesta julkaistaan runsaasti tutkimusta ja käydään julkista keskustelua. (McLennan ja muut, 2016, s. 2036; Strandh & Eklund, 2017, s. 332–333.) Vahvojen verkostojen ja suhteiden uskotaan kasvattavan yhteisöjen resilienssiä. Toisin sanoen spontaanit vapaaehtoiset voivat olla merkittävä tekijä yhteiskunnan resilienssin lisäämiseksi. (Neal ja muut, 2011, s. 268.)

Taulukossa 2 on koottuna erilaiset vapaaehtoisuuden muodot. Tässä tutkimuksessa spontaania vapaaehtoisuutta käsitellään lähinnä yksin tapahtumapaikalla ja virtuaalisesti toimivien vapaaehtoisten näkökulmasta. Kuitenkin tekstissä viitataan myös emergentteihin kansalaisryhmiin, sillä useat spontaanien vapaaehtoisten tehtävät ja käsitykset vapaaehtoiisiin liittyen koskettavat sekä yksin että ryhmissä työskenteleviä vapaaehtoisia. Toiminta on luonteeltaan itseorganisoituvaa ja emergenttiä. Kyseiset käsitteet ovat peräisin kompleksisuusajattelusta, jota käydään tarkemmin läpi luvussa 3.



**Taulukko 2.** Eri vapaaehtoisuuden muodot.

<b>Käsite</b>	<b>Määritelmä</b>
Vapaaehtoinen (volunteer)	Tekee työtä omasta tahdostaan ja ilman korvausta. Yleensä ymmärretään jonkin järjestön alaisuudessa toimivana ja koulutettuna avustajana.
Spontaani vapaaehtoinen (spontaneous/informal/unaffiliated volunteer)	Tehtäviin kouluttamaton vapaaehtoinen, joka ei kuulu minkään järjestön alaisuuteen. Ei yleensä omaa kokemusta vastaavista tehtävistä ennestään.
Digitaalinen/virtuaalinen vapaaehtoinen (digital/virtual volunteer)	Vapaaehtoinen, joka ei saavu tapahtumapaikalle, vaan avustaa tehtävissä uusinta teknologiaa hyödyntäen.
Yritysten tarjoama vapaaehtoisuus (corporate volunteering)	Yritykset luovuttavat työntekijöiden aikaa vapaaehtoistyölle.
Osaamiseen perustuva vapaaehtoisuus (skills-based volunteering)	Omien taitojen, kuten ammattiosaamisen hyödyntäminen vapaaehtoistyössä.
Emergentti kansalaisryhmä (emergent citizen group)	Yhdessä toimivat spontaanit vapaaehtoiset.
Laaja-alainen spontaani vapaaehtoisuus (convergent volunteers/convergence)	Laajoina joukkoina tapahtumapaikalle saapuvat spontaanit vapaaehtoiset.
Neljäs sektori (fourth sector)	Sekä yksin että yhdessä toimivat spontaanit vapaaehtoiset.

### 2.1.2 Toiminnan luonne häiriötilanteissa

Spontaani vapaaehtoistoiminta syntyy yleensä häiriötilanteen alkuvaiheessa ennen kuin pelastustyöntekijät saapuvat paikalle (Whittaker ja muut, 2015, s. 360). Ihmiset näkevät tarpeen tehtäville, joita muut, erityisesti viralliset toimijat, eivät ole ottaneet hoitaakseen tai eivät hoida asianmukaisesti. Vapaaehtoiset saattavat kokea, että pelastustyöntekijät eivät voi selvitä häiriötilanteen aiheuttamista ongelmista tai että heidän kapasiteettinsa on riittämätön toimimaan tarpeita vastaavalla tavalla. Pelastustyöntekijöiden saapuminen voi kestää tunteja tai jopa päiviä. Työntekijöiden saapumista hankaloittavat esimerkiksi tapahtumien vaikea sijainti tai häiriöt liikenne- ja viestintäyhteyksissä. (Twigg & Mosel, 2017, s. 444, 446.) Spontaani vapaaehtoisuus lähtee liikkeelle spontaanisti. Vapaaehtoiset arvioivat tilanteen, tarvittavat toimet ja vaadittavat resurssit sekä sen, kuka voi suorittaa minkäkin tehtävän. (Majchrzak ja muut, 2007, s. 152.)

Emergentit ryhmät koostuvat yksilöistä, jotka ovat epävirallisesti sitoutuneet toisiinsa saavuttaakseen yhteiset tavoitteet tai tietyt tehtävät. Ryhmät ovat uusia, juuri muodostuneita tai muodostumassa olevia. Yksilöiden väliset suhteet, eli ryhmän sisäinen

rakenne on uusi. Myös ryhmän tavoitteet ja tehtävät ovat uusia. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 94.) Jäsenet eivät pääsääntöisesti tunne toisiaan entuudestaan, eivätkä he välttämättä näe toisiaan enää tapahtuman jälkeen (Majchrzak ja muut, 2007, s. 148). Ryhmien koko voi vaihdella paljonkin, mutta useimmiten osanottajia on vähän. Jatkuvasti toimintaan osallistuvan ydinryhmän lisäksi ryhmiin kuuluu epäsäännöllisesti osallistuvia jäseniä. Kokoonpanot vaihtelevat iän, sukupuolen, rodun ja elämäntyylin mukaan. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 95.) Näin ollen tyyppillistä spontaania vapaaehtoista ei ole (Twigg & Mosel, 2017, s. 449). Jäsenet ajavat jokainen omia tavoitteitaan, mikä vaikuttaa ryhmäidentiteettiin. Myös ryhmien väliset intressit voivat vaihdella, mikä saattaa johtaa konflikteihin tapahtuma-alueella. (Majchrzak ja muut, 2007, s. 148, 153.)

Emergentit vapaaehtoisryhmät tai yksin toimivat spontaanit vapaaehtoiset saapuvat häiriötilanteen kohdanneen yhteisön sisältä tai ulkopuolelta, joskus pitkienkin etäisyyksien takaa (Twigg & Mosel, 2017, s. 443, 446). Laajoja paikalle saapuvia vapaaehtoisten joukkoja kutsutaan englanninkielisessä kirjallisuudessa termillä *convergent volunteers*, joka voidaan tässä yhteydessä suomentaa *laaja-alaiseksi spontaaniksi vapaaehtoisuudeksi* (Barsky, 2007, s. 505). Olemassa olevat sosiaaliset verkostot ja yhteisön normit vaikuttavat spontaanin vapaaehtoisuuden syntymiseen, vapaaehtoisten saavuttamaan luottamukseen, roolijakoon ja yhteistyöhön (Majchrzak ja muut, 2007, s. 159). Yhteisön ulkopuolelta tulevien vapaaehtoisten tulee tehdä töitä paikallisten kanssa löytääkseen järkevät roolit ja tehtävät. Ryhmässä tapahtuvan emergentin toiminnan edellytys onkin tietojen vaihtaminen ja verkostoituminen. (Ludwig ja muut, 2017, s. 104, 111.)

Spontaani vapaaehtoisuus on altruistista. Suurin toimintaan motivoiva tekijä on ihmisten halu auttaa. Vapaaehtoiset kokevat suorastaan pakottavaa tarvetta olla avuksi uhreille ja tehdä jotakin merkityksellistä vaikeassa tilanteessa. Joillekin vapaaehtoisille spontaani auttamistyö on jopa terapiakeino oman toipumisen edistämiseksi. (Lowe & Fothergill, 2003, s. 298–299; Majchrzak ja muut, 2007, s. 148.) Auttamishalun lisäksi on muitakin tekijöitä, jotka lisäävät spontaanien vapaaehtoisten motivaatiota. Tehtävien kokeminen sopivan haasteelliseksi voi motivoida auttamaan (Kulik ja muut, 2016, s. 1301). Myös

yhteisö ja ympäristö vaikuttavat vapaaehtoisten mielenkiintoon. Esimerkiksi auttajien ja autettavien yhteiset arvot ja vastuu yhteisöstä lisäävät auttamishalua (Twigg & Mosel, 2017, s. 449). Joitakin vapaaehtoisia voi kannustaa tehtäviin oman instituution tai organisaation tarpeet (Majchrzak ja muut, 2007, s. 148).

Toimintaa leimaa vahva me-henki, vaikkakaan emergenteillä ryhmillä ei usein ole nimeä (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 95). Emergentit vapaaehtoisryhmät tai yksin toimivat vapaaehtoiset ovat itseorganisoituvia. He tekevät itsenäisiä ratkaisuja riippumatta muista organisaatioista. Häiriötilanteet kannustavat vapaaehtoisia omaksumaan uusia rooleja ja ottamaan uudenlaista vastuuta. (Twigg & Mosel, 2017, s. 443–446). Tilanteet aiheuttavat odottamattomia olosuhteita ja ongelmia, jolloin vapaaehtoisilta edellytetään improvisointia. Perinteisiä toimintatapoja ei voi tai ei ole järkevää noudattaa. (Rodríguez ja muut, 2006, s. 85.) Luonteenomaista spontaanille vapaaehtoisuudelle onkin uusien toimintatapojen innovointi ja luovuus (Whittaker ja muut, 2015, s. 362). Vapaaehtoiset seuraavat tapahtumien kehittymistä. He ajattelevat ja sopeutuvat uusiin tilanteisiin nopeasti, ja päätökset tehdään tilannekohtaisesti. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 95; Twigg & Mosel, 2017, s. 446.) Päätöksenteko perustuu kunkin hetken tarpeisiin ja saatavilla olevaan tietoon. Suunnitelmallisen päätöksenteon sijaan vapaaehtoiset oppivat tekemällä ja järjeilemällä. (Majchrzak ja muut, 2007, s. 150; Neal ja muut, 2011, s. 265, 267.)

Spontaanit vapaaehtoiset toimivat viranomaisrakenteiden ja valmiussuunnittelun ulkopuolella (Majchrzak ja muut, 2007, s. 150). Emergenteiltä ryhmiltä puuttuvat virallisten organisaatioiden tunnusmerkit, kuten kirjoitetut säännöt ja kirjanpito hankituista tarvikkeista. Ryhmissä on matala hierarkia ja harvoin selkeitä johtajia. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 95.) Toiminta jatkuu niin kauan kuin sille on tarvetta. Yleensä spontaani vapaaehtoisuus on lyhytaikaista, tunneista muutamiin päiviin kestävää. Emergentit ryhmät muodostuvat ja katoavat nopeasti. Suurin osa spontaanista auttamistyöstä lakkaa viimeistään häiriötilanteen loputtua. (Twigg & Mosel, 2017, s. 446; Voorhees, 2008, s. 11.) Kuitenkin osa ryhmistä voi säilyä aktiivisena pitkään tai kehittyä viralliseksi

organisaatioksi (Whittaker ja muut, 2015, s. 362). Muiden organisaatioiden antama hyväksyntä ryhmien toimintaa kohtaan on tärkeää kyseisille ryhmille. Hyväksyntä tuo emergenteille ryhmille näkyvyyttä ja oikeuttaa ryhmien toiminnan. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 95.)

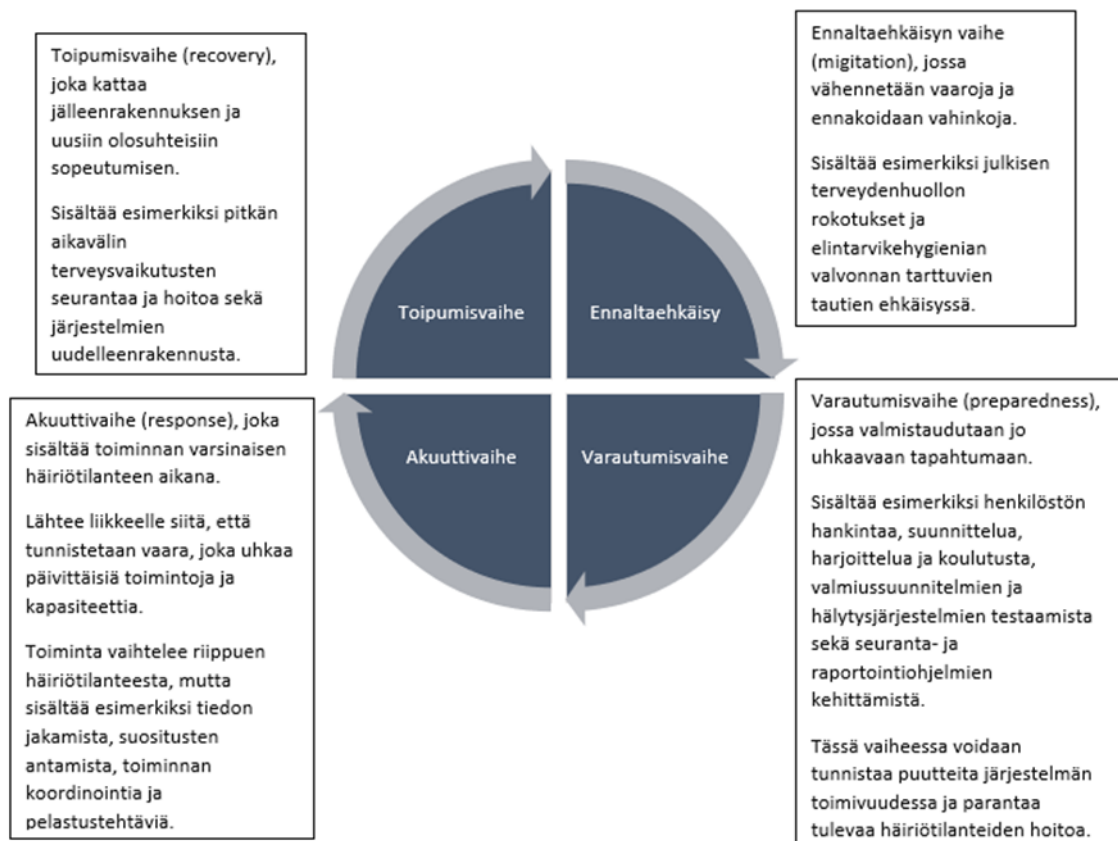
## **2.2 Spontaanien vapaaehtoisten tehtävät**

Spontaanit vapaaehtoiset toteuttavat tehtäviä, jotka ovat heille ennestään tuntemattomia. Heillä ei siis ole aikaisempaa kokemusta tai asiantuntemusta kyseisistä tehtävistä. (Majchrzak ja muut, 2007, s. 152.) He eivät ole myöskään kouluttautuneet etukäteen tehtäviä varten. Koulutuksen puute erottaa spontaanit vapaaehtoiset järjestöihin kuuluvista vapaaehtoisista. Joissakin tilanteissa kuitenkin myös spontaanit vapaaehtoiset saavat koulutusta tehtäviin häiriötilanteen aikana, heidän jo saavuttua tapahtuma-alueelle. (Barsky ja muut, 2007, s. 504; Kulik ja muut, 2016, s. 1283.) Yleensä spontaanien vapaaehtoisten tapa toteuttaa tehtäviä on suunnittelematon ja ennakoimaton. Vapaaehtoisten suorittamat tehtävät vaihtelevat häiriötilanteesta ja sen vaiheesta riippuen maanjäristyksen jälkien siivouksesta uhrien pelastamiseen tulva-alueilta. (Harris ja muut, 2017, s. 353.) Osa tehtävistä vaatii erityisosaamista, kun taas osa ei vaadi (Ludwig ja muut, 2017, s. 107).

Häiriötilanne tuo jatkuvasti esiin uusia ongelmia, joita tulee ratkaista. Tehtävät muuttuvat tilanteen edetessä ja mukautuvat jatkuvasti muuttuviin olosuhteisiin ja tarpeisiin (Majchrzak ja muut, 2007, s. 150; Twigg & Mosel, 2017, s. 446). Emergenteissä ryhmissä on usein jonkinlainen työnjako, vaikkakaan roolit eivät ole välttämättä selkeitä. Ryhmissä suoritettavat tehtävät jakautuvat vapaaehtoisille osittain tilannekohtaisesti ja osittain aikaisemman kokemuksen, tiedon ja taitojen perusteella. Vapaaehtoiset saattavat esimerkiksi hallita ruoanlaiton isoille ryhmille tai radiolaitteiden käytön, jolloin he päätyvät kyseisiä taitoja vaativiin tehtäviin. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 95.) Joissakin tilanteissa tehtävien jako ja priorisointi voi osoittautua haasteelliseksi. Näitä tilanteita syntyy esimerkiksi silloin, jos vapaaehtoiset lähtevät toteuttamaan tehtäviä ilman tietoa tehtävien

priorisoinnista tai siitä, mitkä tehtävät on jo jaettu muiden hoidettavaksi. (Harris ja muut, 2017, s. 362; Ludwig ja muut, 2017, s. 109.)

Spontaanien vapaaehtoisten tehtävät vaihtelevat häiriötilanteen vaiheesta riippuen. Häiriötilanteessa vaadittavia valmiuksia ja toimia kuvataan usein syklillä, joka on jaettu neljään vaiheeseen. *Ennaltaehkäisyn vaiheessa* (mitigation) keskitytään vähentämään vaaroja ja ennakoimaan vahinkoja. *Varautumisvaiheessa* (preparedness) valmistaudutaan jo uhkaavaan tapahtumaan. *Akuuttivaihe* (response) tarkoittaa toimintaa varsinaisen häiriötilanteen aikana. *Toipumisvaihe* (recovery) keskittyy tapahtuman jälkeiseen jälleenrakennukseen ja uusiin olosuhteisiin sopeutumiseen. (Rose ja muut, 2017, s. S127–S128.) Kuviossa 1 on kuvattu *häiriötilanteiden hallinnan sykli* (emergency management cycle).



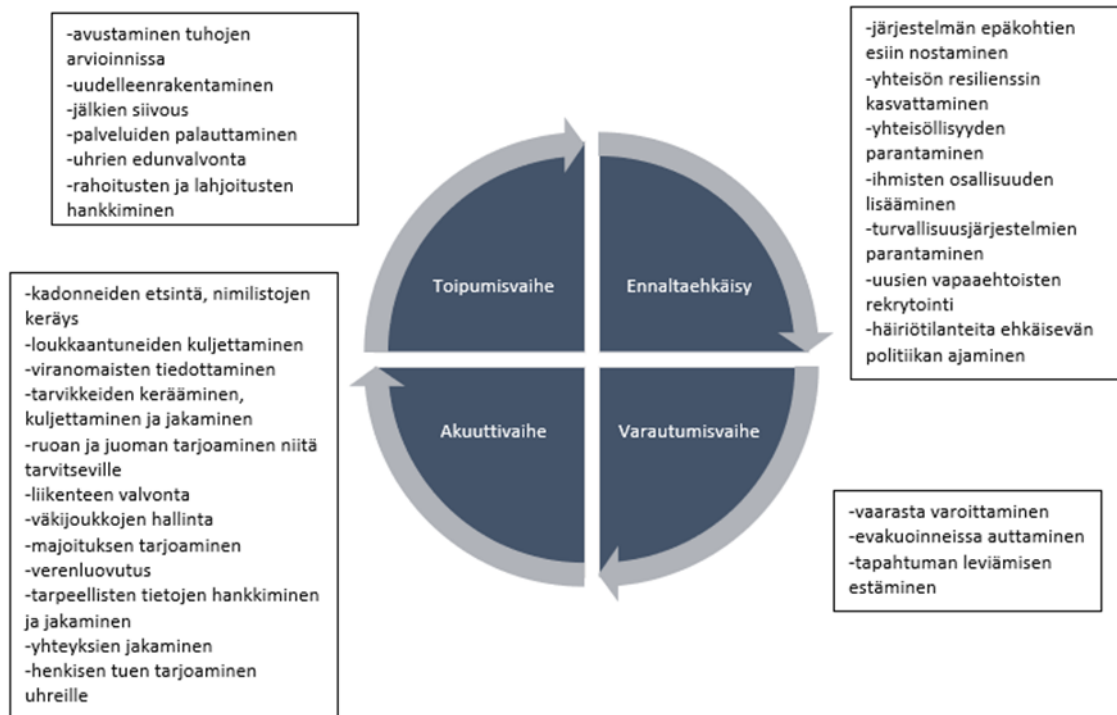
**Kuvio 1.** Emergency Management Cycle, eli häiriötilanteiden hallinnan sykli (mukaillen Rose ja muut, 2017, s. S128).

Jo ennen varsinaista akuuttia vaihetta spontaanit vapaaehtoiset voivat osallistua turvallisuustehtäviin. He voivat varoittaa ihmisiä mahdollisesta vaarasta, auttaa

evakuoinneissa ja estää tapahtumien leviämistä esimerkiksi kasaamalla tulvatilanteissa hiekkasäkkejä padoiksi. (Twigg & Mosel, 2017, s. 447.) Akuutissa vaiheessa spontaanit vapaaehtoiset saapuvat yleensä ensimmäisenä tapahtuma-alueelle, jolloin he voivat toteuttaa välittömiä etsintä- ja pelastustehtäviä sekä kuljettaa loukkaantuneita hoidettavaksi (Scanlon ja muut, 2014, s. 54). Akuuttitilanteessa vapaaehtoiset suorittavat tavallisin yksinkertaisia, eli matalan riskin tehtäviä. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi erilaiset siivoustyöt ja virvokkeiden tarjoaminen uhreille ja pelastushenkilöstölle. (Harris ja muut, 2017, s. 360.) Yleisimmät spontaanien vapaaehtoisten työt sisältävät etsintää ja pelastusta, tarvikkeiden keräystä, kuljettamista ja jakamista, liikenteen valvontaa sekä ruoan ja juoman tarjoamista niitä tarvitseville. Kuitenkin vapaaehtoisia voidaan pyytää suorittamaan vaativampiakin tehtäviä esimerkiksi silloin, jos ammattihenkilöstöä on liian vähän saatavilla. (Twigg & Mosel, 2017, s. 446–447.) Näissä tilanteissa vapaaehtoiset voivat toimia esimerkiksi tulkkeina tai apuna väkijoukkojen hallinnassa. He voivat luovuttaa verta tai tarjota suojaa sitä tarvitseville. (Lowe & Fothergill, 2003, s. 296; Whittaker ja muut, 2015, s. 361.) Digitaaliset tai virtuaaliset vapaaehtoiset auttavat tarpeellisen tiedon hankkimisessa ja jakamisessa tai yhteyksien muodostamisessa eri toimijoiden välillä erilaisin työkaluin ja metodein (Paciarotti ja muut, 2018, s. 261; Twigg & Mosel, 2017, s. 453).

Vapaaehtoisten joukossa on usein paikallisia, mikä hyödyttää pelastusviranomaisia mutta myös tapahtuman uhreja. Vapaaehtoiset voivat auttaa viranomaisia saapumaan paikalle ja hankkimaan tarvittavat tiedot tapahtumasta. He voivat tarjota paikallista tietoa, jota viranomaisilla ei ole. (Harris ja muut, 2017, s. 359.) Vapaaehtoiset tuntevat paikallisten tavat ja tyypillisimmät olinpaikat sekä paikalliset tiet ja rakennukset. Esimerkiksi etsintä- ja pelastustehtävissä nämä tiedot ovat korvaamattomia. Lisäksi vapaaehtoiset voivat tarjota henkistä tukea jo ennestään tutulle väestölle ja olla apuna menetysten käsittelyssä sekä hautausjärjestelyissä. (Twigg & Mosel, 2017, s. 447, 449.) Joskus paikalliset vapaaehtoiset voivat jopa toimia viranomaisten apuna infopisteissä, joissa tapahtumien koordinointi ja tehtävienjako tapahtuu (Ludwig ja muut, 2017, s. 111).

Akuuttitilanteen jälkeen spontaanit vapaaehtoiset auttavat tuhojen arvioinnissa, rakennusten tarkastuksissa ja uudelleenrakentamisessa. Tapahtuman jälkien siivous ja palveluiden palauttaminen jäävät yleensä paikallisten harteille. Vapaaehtoiset voivat toiminnallaan vaikuttaa päättäjiin, jotta vastaavilta häiriötilanteilta välttyttäisiin tulevaisuudessa. Lisäksi heistä on apua uhrien edunvalvonnassa. (Twigg & Mosel, 2017, s. 447.) He voivat hankkia uhreille rahoitusta ja lahjoituksia paikallisilta yrityksiltä. Joskus uhrit tarvitsevat apua esimerkiksi vakuutuslomakkeiden täyttämässä. (Harris ja muut, 2017, s. 360.) Kuviossa 2 on kuvattuna esimerkkejä vapaaehtoisten tehtävistä häiriötilanteiden hallinnan syklin eri vaiheiden mukaan. Tässä tutkimuksessa keskitytään lähinnä akuuttivaiheen tehtäviin.



**Kuvio 2.** Spontaaniin vapaaehtoisten tehtäviä häiriötilanteiden eri vaiheissa.

## 2.3 Käsitykset spontaaneista vapaaehtoisista

Suhtautuminen spontaaniin vapaaehtoistoimintaan vaihtelee. Vapaaehtoiset voidaan kokea sekä apuna että haittana turvallisuustehtävissä (Barsky ja muut, 2007, s. 495). Spontaania vapaaehtoisuutta New Yorkin terrori-iskujen jälkeen tutkinut Voorhees

(2008, s. 11) on todennut, että spontaanien vapaaehtoisten täyttäessä virallisten organisaatioiden jättämän aukon heidät koetaan hyödyllisinä. Kun he tarjoavat päällekkäisiä tehtäviä virallisten organisaatioiden kanssa, heidät koetaan esteenä tehokkaalle toiminnalle. Virallisilla pelastustyöntekijöillä on etuoikeus päättää, ketkä saavat osallistua tehtäviin ja ketkä jätetään ulkopuolelle (Barsky ja muut, 2007, s. 496). Yleensä työntekijät joko kieltävät spontaanien vapaaehtoisten läsnäolon tai eivät näe heidän toiminnassaan erityistä potentiaalia. Viranomaisten mukaan emergentti vapaaehtoisuus on este tehokkaalle pelastustyölle ja vapaaehtoiset lisääntynyt riski turvallisuudelle. (Paciarotti ja muut, 2018, s. 272.) Tästä syystä häiriötilanteissa spontaanien vapaaehtoisten apua ei joko hyödynnetä tai heidän toimintansa torjutaan (Twigg & Mosel, 2017, s. 452). Tässä luvussa käydään läpi spontaaneihin vapaaehtoiisiin liitettyjä hyötyjä ja haittoja. Ensimmäisenä tuodaan esille emergentin toiminnan edut ja tämän jälkeen sitä rajoittavat tekijät.

### **2.3.1 Spontaanin vapaaehtoisuuden edut**

Spontaanilla vapaaehtoisuudella on useita etuja viranomaisille. Spontaanien vapaaehtoisten avulla pelastustyöntekijät voivat parantaa tarvittavien tehtävien ja tapahtumasta toipumisen tehokkuutta (Paciarotti ja muut, 2018, s. 270). Harris ja muut (2017, s. 367) mainitsevat, että viranomaisten resurssit häiriötilanteissa auttamiseen ovat rajalliset. Mikäli avustajia tarvitaan lisää, työntekijät voivat ottaa avukseen spontaaneja vapaaehtoisia. Vapaaehtoiset lisäävät rajoitettua kapasiteettia ja auttamistehtäviin varattuja resursseja. (Skar ja muut, 2016, s. 56.) Tehtäviä voidaan jakaa vapaaehtoisten ja viranomaisten välillä. Yksinkertaisia tehtäviä voidaan antaa suoraan vapaaehtoisille, jolloin he vapauttavat pelastushenkilöstön toteuttamaan erikoistuneempia ja taitoa vaativia tehtäviä. (Twigg & Mosel, 2017, s. 454.) Toisaalta tehtäviä voidaan antaa myös etänä toimiville vapaaehtoisille, jolloin resurssit voidaan hyödyntää paikan päällä tehokkaammin (Ludwig ja muut, 2017, s. 105). McLennanin ja muiden (2016b, s. 27, 29) mukaan vapaaehtoiset voivat tuoda mukanaan osaamista ja siten parantaa häiriötilanteen hoitoa. He voivat esimerkiksi kehittää innovatiivisia työkaluja häiriötilanteiden hoitoon. Erityisesti



yrittäjien tarjoamasta vapaaehtoisuudesta on apua, kun tarvitaan erityistaitoja häiriötilanteista selviämiseen (McLennan ja muut, 2016a, s. 2041).

Spontaanien vapaaehtoisten rooli korostuu häiriötilanteen alkuvaiheessa, kun viralliset toimijat eivät ole vielä saapuneet paikalle. Vapaaehtoisten suorittamat välittömät etsintä- ja pelastustoimet voivat pelastaa henkiä (Lowe & Fothergill, 2003, s. 309; Neal ja muut, 2011, s. 268). Ennakkoluuloista huolimatta vapaaehtoiset käyttäytyvät häiriötilanteissa hyvin. He eivät hämmenny tai mene paniikkiin, vaan toimivat stressaavissa tilanteissa tehokkaasti. (Scanlon ja muut, 2014, s. 60.) He ovat innovatiivisempia ja resilienssiä kohtaamaan ongelmia kuin heidän yleensä annetaan ymmärtää olevan (Drabek & McEntire, 2003, s. 99). Vapaaehtoisilla voi olla merkittäviä taitoja ja kekseliäitä ideoita, joista viranomaiset hyötyvät pelastustehtävissä. He ovat usein myös hyvin motivoituneita auttamaan. (Harris ja muut, 2017, s. 356, 364.)

Digitaalinen vapaaehtoisuus tuo uusia etuja spontaaniin vapaaehtoistoimintaan. Paciarotti ja muut (2018, s. 261) toteavat, että digitaaliset vapaaehtoiset pystyvät keräämään lyhyessä ajassa merkittävän määrän tietoa, mistä syystä he voivat olla jopa virallisia toimijoita tehokkaampia. Keräämällä ja jakamalla tietoa viranomaisille vapaaehtoiset voivat estää ja vähentää tietoa aukkoja (Scanlon ja muut, 2014, s. 55). Ajasta ja paikasta riippumaton toiminta mahdollistaa määräysvallan hajauttamisen ja jakamisen eri ihmisten kesken (McLennan ja muut, 2016a, s. 2040). Paikalliset vapaaehtoiset taas hyödyttävät pelastustyöntekijöitä paikallistuntemuksessa. He voivat tuoda paikallisten tarpeita esille ja käyttää apuna verkostojaan turvallisuustehtävien hoidossa. (Whittaker ja muut, 2015, s. 362–363.)

Spontaanin vapaaehtoisuuden etuja ovat sen epävirallisuus ja väljyys. Virallisten rakenteiden ja sääntöjen puuttuminen mahdollistaa toiminnan muuttamisen ja uusien tehtävien omaksumisen nopeasti. (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 98.) Spontaanin vapaaehtoisuus on altruistista ja yhteistä hyvää tavoittelevaa. Kiireellisissä ja nopeasti muuttuvissa tilanteissa tehtävät voidaan joutua hoitamaan tyydyttävästi ja riittävän hyväksyttävällä

tavalla, sillä tehokkaampi toiminta voi viedä liikaa aikaa ja resursseja. Spontaani tehtävien hoito auttaa vastaamaan kiireellisten tilanteiden vaatimuksiin. (Majchrzak ja muut, 2007, s. 151, 159.) Twigg ja Mosel (2017, s. 446) toteavat, että spontaani vapaaehtoisuus vähentää kaavamaisista ja rituaalinomaista käytöstä, sillä vapaaehtoiset kykenevät ajattelemaan, reagoimaan ja sopeutumaan tilanteisiin nopeasti. He osaavat toimia ilman keskitettyä johtoa, jolloin myös rutiininomainen ja hierakkinen johtajuus häiriötilanteissa vähenee (Drabek & McEntire, 2003, s. 108; Neal ja muut, 2011, s. 267–268).

Spontaani vapaaehtoisuus on joustavampaa, tapauskeskeisempää ja itseohjautuvampaa kuin perinteinen vapaaehtoisuus (Lorenz ja muut, 2018, s. 359). Häiriötilanteen kohdanneelle yhteisölle se tuo useita etuja. Scanlon (1999, s. 36) on todennut, että spontaani vapaaehtoisuus vähentää konflikteja häiriötilanteissa. Spontaanien vapaaehtoisten myötä muodostuneet verkostot ja suhteet voivat parantaa yhteisön resilienssiä ja lisätä sosiaalista pääomaa (Harris ja muut, 2017, s. 355; McLennan ja muut, 2016b, s. 29; Neal ja muut, 2011, s. 268). Therrien ja muut (2017, s. 103, 105) toteavat, että vaihtoehtoisilla henkilöstöresursseilla voidaan nimenomaan kasvattaa yhteisön passiivista, eli varsinaisessa häiriötilanteessa syntyvää resilienssiä. Vaihtoehtoisiksi henkilöstöresursseiksi tutkijat nimeävät muun muassa vapaaehtoiset ja eläkeläiset.

Spontaanien vapaaehtoisten toiminnalla on positiivisia vaikutuksia paikallisen yhteisön ja viranomaisten lisäksi vapaaehtoisille itselleen. Vapaaehtoistoiminnalla on emotionaalisia ja psykologisia hyötyjä vapaaehtoisille (Twigg & Mosel, 2017, s. 450). Osallistuminen toimintaan auttaa vapaaehtoisten psyykkisessä toipumisessa. Vapaaehtoiset kokevat tehtävien ansiosta voimaantumista, itsetunnon kasvua ja yhteisöllisyyden paranemista. Tehtävät voivat lisätä ymmärrystä ja arvostusta pelastusviranomaisia kohtaan. Ne muuttavat vapaaehtoisten roolin passiivisista uhreista aktiivisiksi osallistujiksi yhteisön toipumisen edistämisessä. (Lowe & Fothergill, 2003, s. 303–305.) Myös empatia uhreja kohtaan kasvaa (Paciarotti ja muut, 2018, s. 262). Lowe ja Fothergill (2003, s. 306) ovat todenneet, että osallistuminen spontaaniin vapaaehtoistoimintaan voi johtaa vapaaehtoiset uusille urille ja lisätä vapaaehtoisten osallisuutta yhteisön toiminnassa.

Osallistuminen kasvattaa todennäköisyyttä osallistua vapaaehtoistyöhön myös jatkossa. Kokemukset kannustavat sekä uusien vapaaehtoisorganisaatioiden muodostamiseen että muunlaiseen kansalaisaktivismiin (Twigg & Mosel, 2017, s. 454).

### **2.3.2 Spontaanial vapaaehtoisuutta rajoittavat tekijät**

Lukuisista eduista huolimatta spontaanien vapaaehtoisten hyödyntämättä jättämiselle turvallisuustehtävissä on useita syitä. Usein vapaaehtoisten kieltämistä perustellaan vastuukysymyksillä. Ammattilaiset ovat vastuussa tehtävien suorittamisesta. Vastuuta ei voida syyttää vapaaehtoisille. (Whittaker ja muut, 2015, s. 364; Skar ja muut, 2016, s. 57.) Twigg ja Mosel (2017, s. 452) mainitsevat, että vapaaehtoiset eivät toimi kenenkään alaisuudessa, eikä heitä yleensä kata mitkään vakuutukset. Vapaaehtoisten taustoja ei tarkisteta, minkä takia tieto osaamisesta on rajallista. Mukaan voi päästä rikollisia tai vapaaehtoiset voivat käyttäytyä epäsovittavasti vieraan kulttuurin edustajia kohtaan. Vapaaehtoiset saattavat antaa ymmärtää olevansa kokeneita ammattilaisia tai muutoin osaavansa tehtävät, vaikka näin ei todellisuudessa ole. Viranomaiset uskovat olevansa vastuussa, jos vapaaehtoiset loukkaantuvat tai tehtäviä ei suoriteta asianmukaisesti. (Scanlon ja muut, 2014, s. 59.) Viralliset toimijat pelkäävät maineensa puolesta, jos heidän hyväksymiensä vapaaehtoisten toiminta johtaa onnettomuuksiin tai epäsovittavaan käytökseen. Etenkin sosiaalisen median kautta kulkevat viestit huolestuttavat viranomaisia. (Harris ja muut, 2017, s. 361.)

Vapaaehtoisten mukaan ottamista pelätään, koska spontaanin vapaaehtoisuuden uskotaan heikentävän turvallisuutta. Viranomaiset ovat huolissaan sekä vapaaehtoisten että uhrien turvallisuudesta. (Harris ja muut, 2017, s. 365.) He uskovat, että spontaanit vapaaehtoiset eivät kykene toimimaan turvallisuustehtävissä. Ihmisten oletetaan käyttävän ei-toivotulla tavalla, kuten menevän paniikkiin tai reagoivan avuttoman uhrin tavoin. (Lorenz ja muut, 2018, s. 363.) Häiriötilanteiden uskotaan aiheuttavan passiivista tai jopa antisosiaalista käytöstä. Toisin sanoen spontaanien vapaaehtoisten kuvitellaan tekevän virheitä, varastavan tai hyväksikäyttävän tapahtuman uhreja. (Strandh & Eklund, 2018, s. 331; Twigg & Mosel, 2017, s. 444; Voorhees, 2008, s. 4.) Toiminnan uskotaan

häiritsevän virallisia pelastustyöntekijöitä ja tehtävien suorittamista (Skar ja muut, 2016, s. 60).

Viranomaiset eivät luota spontaanien vapaaehtoisten osaamiseen, sillä vapaaehtoisilla ei ole minkäänlaista koulutusta tai kokemusta tehtävistä etukäteen. Heillä ei myöskään ole tai he eivät osaa käyttää välttämättömiä tarvikkeita turvallisuuden takaamiseksi. (Barsky ja muut, 2007, s. 501–502.) Twigg ja Mosel (2017, s. 452) tuovat esille, että häiriötilanteissa mahdollisuuksia lisäkoulutukseen ei yleensä ole. Tästä johtuen vapaaehtoiset eivät saa tietoa vaaroista tapahtuma-alueella (Harris ja muut, 2017, s. 361). Vapaaehtoisten kuvitellaan voivan toiminnallaan vahingoittaa itseään ja muita. Heidän ajatellessaan saattavan itsensä loukkaantumisen tai jopa kuoleman vaaraan yrittäessään pelastaa uhreja. (Paciarotti ja muut, 2018, s. 269.) Emergenteissä ryhmissä jäsenten jatkuva vaihtuvuus johtaa juuri hankitun tiedon, taitojen ja kokemusten menettämiseen. Ryhmien selkiintymätön rakenne hankaloittaa yhteyden säilyttämistä viranomaisten kanssa. (Harris ja muut, 2017, s. 362; Twigg & Mosel, 2017, s. 451.)

Vapaaehtoisten saatavuus häiriötilanteissa on epävarmaa. Järjestöihin kuulumattomia vapaaehtoisia ei ole aina saatavilla, kun heitä tarvittaisiin. (Skar ja muut, 2016, s. 57, 60.) Toisaalta vapaaehtoisia voi saapua liikaa, jolloin heidän koordinointinsa vaikeutuu (Lowe & Fothergill, 2003, s. 309–310). Vapaaehtoiset usein sijoittuvat tapahtuma-alueelle epätasaisesti, jolloin joillakin apua tarvitsevilla alueilla ei ole riittävästi avuntarjoajia ja jotkut alueet ovat ylikuormitettuja. Liiallinen vapaaehtoisten määrä rasittaa virallisia toimijoita ja aiheuttaa turhautumista vapaaehtoisille itselleen, kun töitä ei riitä kaikille. (Ludwig ja muut, 2017, s. 109.) Väentungos hankaloittaa normaaleja pelastustehtäviä. Ihmisten mukanaan tuomat kulkuvälineet ja tavarat ruuhkauttavat alueen. Lisäksi pelastustyöntekijöiden huomio kiinnittyy pelastustehtävien sijaan väkijoukkojen organisointiin ja kommunikointiin ihmisten kanssa, mikä synnyttää vaaratilanteita. (Twigg & Mosel, 2017, s. 451.)

Spontaanit vapaaehtoiset teettävät pelastustyöntekijöille lisätöitä ja aiheuttavat kustannuksia. Vapaaehtoiset tarvitsevat suojaa, vaatetta ja vettä, kuten tapahtuman uhritkin. (Barsky ja muut, 2007, s. 501; Twigg & Mosel, 2017, s. 451–452.) Harris ja muut (2017, s. 362) tuovat esille, että kustannuksia voi syntyä myös esimerkiksi vapaaehtoisten majoituksesta ja mahdollisista vakuutuksista. Vapaaehtoiset saapuvat yleensä ilman tarvittavia tarvikkeita ja suojarusteita. Heitä varten joudutaan tekemään hankintoja, jotka viranomaiset maksavat. Kun tarvikkeita jaetaan vapaaehtoisille, niitä ei riitä annettavaksi uhreille. Uhreille tehtävät lisähankinnat tuottavat ylimääräisiä kustannuksia. Myös vapaaehtoisten johtamiseen kulutettu aika nostaa tapahtuman hintaa. (Paciarotti ja muut, 2018, s. 262.)

Häiriötilanteet voivat vaikuttaa spontaaneihin vapaaehtoiisiin eri tavoin. Vapaaehtoiset eivät ole varautuneet kohtaamiinsa tehtäviin. He voivat kokea odottamattomia ja voimakkaitakin tunteita. (Skar ja muut, 2016, s. 53, 57, 60.) Tehtävät voivat saada aikaan stressireaktioita, kuten masennusta ja nukahtamisvaikeuksia sekä surun, ahdistuksen ja haavoittuvuuden tunteita. Vapaaehtoiset ovat innokkaita auttamaan, mutta he eivät ole tottuneet virallisiin päätöksentekoprosesseihin. Tiedon puute tai myöhästymiset aiheuttavat kärsimättömyyttä, vapaaehtoisten oma-aloitteista tarttumista tehtäviin ja sääntörikköitä. (Twigg & Mosel, 2017, s. 451.) Gardnerin (2013, s. 256) mukaan oma-aloitteisuus voi syntyä myös halusta vastustaa normeja. Normeja vastustavat vapaaehtoiset eivät mukaudu olemassa olevaan järjestelmään, vaan toteuttavat luovuuttaan ilman tietoa toimintansa vaikutuksista (Harris ja muut, 2017, s. 362). Emergenteissä ryhmissä jäsenet saattavat ajaa omia tavoitteitaan ryhmän tavoitteen sijaan. Oman edun tavoittelu huonontaa ryhmähenkeä ja aiheuttaa kitkaa ryhmän toiminnassa. (Majchrzak ja muut, 2007, s. 153.)

Haastavissa ympäristöissä yhteistyö viranomaisten kanssa on äärimmäisen tärkeää. Spontaanit vapaaehtoiset koetaan kuitenkin arvaamattomina yhteistyökumppaneina. (Skar ja muut, 2016, s. 57.) Selkeiden johtajien puute hankaloittaa vuorovaikutusta ja suhteiden rakentamista vapaaehtoisten ja viranomaisten välillä (Stallings & Quarantelli,

1985, s. 98). Johtajien puuttuessa ulkopuolisten on hankala tietää, keiden kanssa heidän tulee asioida (Twigg & Mosel, 2017, s. 446). Skar ja muut (2016, s. 58) ovat tarjonneet turvallisuusharjoituksia ratkaisuksi yhteistyön parantamiseksi spontaanien vapaaehtoisten ja eri toimijoiden välillä. Harjoitusten lisäksi kirjallisuudessa on ehdotettu spontaanien vapaaehtoisten etukäteisarviointia (Barsky ja muut, 2007, s. 505). Etukäteisarvioinnilla pystyttäisiin karsimaan ne vapaaehtoiset, jotka eivät kykene toimimaan, joilta puuttuu tietoa ja taitoa tai joista on haittaa tehtävien suorittamiselle (Paciarotti ja muut, 2018, s. 269). Pelastushenkilöstön mukaan tehokas vapaaehtoistoiminta riippuu vapaaehtoisten saamasta ohjauksesta. Koordinoimalla toimintaa pystyttäisiin viranomaisien mukaan estämään hallitsematon ja tehoton käyttäytyminen. (Ludwig ja muut, 2017, s. 108.) Viranomaiset toivovat, että vapaaehtoiset karsittaisiin, koulutettaisiin ja heidän toimintaansa johdettaisiin jollain tavalla (Harris ja muut, 2017, s. 361).

Stallings ja Quarantelli (1985, s. 98) ovat todenneet, että spontaani vapaaehtoisuus on väistämätöntä häiriötilanteissa. Suunnittelulla ei voida estää emergentin ilmiön läsnäoloa. Julkisten toimijoiden valmiussuunnitelmissa spontaanit vapaaehtoiset on yleensä jätetty täysin huomiotta, vaikka useiden tutkimusten mukaan heidän hyödyntämisellä valmiussuunnittelussa on positiivisia vaikutuksia yhteisön kannalta (Lowe & Fothergill, 2003, s. 310; Scanlon ja muut, 2014, s. 43; Skar ja muut, 2016, s. 57; Voorhees, 2008, s. 12). Poliittisten rakenteiden tulisi sallia vapaaehtoisten osallistuminen (Twigg & Mosel, 2017, s. 452). Vapaaehtoisten torjuminen voi aiheuttaa merkittävää haittaa uhreille ja koko yhteisölle. Pahimmillaan spontaanin vapaaehtoistoiminnan kieltäminen johtaa ihmishenkien menetykseen. (Whittaker ja muut, 2015, s. 363.) Estämällä spontaanien vapaaehtoisten mukaanpääsyn viranomaiset voivat vähentää yhteisön resilienssiä (Harris ja muut, 2017, s. 355). Taulukossa 3 on kuvattuna kootusti spontaaniin vapaaehtoisuuteen liittyviä hyötyjä ja haasteita.

**Taulukko 3.** Spontaanin vapaaehtoisuuden hyötyjä ja haasteita.

Hyödyt	Haasteet/ongelmat
lisäkapasiteetti viranomaisille	saatavuus epävarmaa, liiallinen vapaaehtoisten määrä aiheuttaa tungosta
tehostaa tehtävien toteuttamista ja toipumista tapahtumasta	vastuu tehtävien suorittamisesta jää ammattilaisille
antaa pelastushenkilöstölle mahdollisuuden keskittyä erityistaitoja vaativiin tehtäviin	taustoja ei pystytäkään tarkistamaan, jolloin mukaan voi päästä rikollisia
tuo mukanaan osaamista ja kekseliäitä ideoita	tieto osaamisesta on rajallista
pelastaa ihmishenkiä	voi johtaa vaaratilanteisiin koulutuksen ja kokemuksen puutteesta johtuen
vähentää konflikteja häiriötilanteissa	tarve lisäkoulutukseen kasvaa
auttamistyö ei ole sidottua aikaan tai paikkaan	tarve majoitukseen, ruokaan ja tarvikkeisiin lisääntyy
voi tuoda merkittävän määrän tietoa lyhyessä ajassa	voi vaikuttaa vapaaehtoisiin negatiivisesti ja heikentää heidän toipumistaan
estää ja vähentää tietoaukkoja	voi häiritä virallisia pelastustoimia
auttaa paikallistuntemuksessa ja verkostojen luomisessa	hankaloittaa vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä
vähentää rituaalinomaista käytöstä	teettää lisätyötä ja kustannuksia
vähentää rutiininomaista johtajuutta	organisointi vie aikaa
auttaa vapaaehtoisten psyykkisessä toipumisessa	riski viranomaisten maineelle, jos tehtäviä ei suoriteta asianmukaisesti
lisää arvostusta pelastustyöntekijöitä ja empatiaa uhreja kohtaa	
lisää yhteisöllisyyttä ja parantaa verkostoja	
parantaa yhteisön resilienssiä ja lisää sosiaalista pääomaa	
kannustaa kansalaisaktivismiin ja vapaaehtoistyöhön jatkossa	

### 3 Kompleksisuusajattelu

Kompleksisuusajattelu syntyi tyytymättömyydestä niin kutsuttuun Newtonilaiseen teolliseen ajatteluun ja käsitykseen maailmasta. Newtonilaista ajattelua on verrattu mekanistiseen kellonkoneistoon. Ajattelun mukaan kokonaisuus voidaan ymmärtää tuntemalla yksittäiset osat ja näiden väliset suhteet. (Eppel & Rhodes, 2018, s. 949.) Newtonin mukaan maailma on kokonaisuudessaan deterministinen. Tapahtumat ovat lineaarisia ja ennustettavia. (Morçöl, 2005, s. 299.) Maailma muodostuu erillisistä ja konkreettisista asioista, kuten ihmisistä organisaatioissa. Nämä asiat ovat vuorovaikutuksessa luonnolakien mukaan. Newtonilainen tiede menestyi huolimatta rajoitteistaan. Vasta tietokoneiden kehittyminen toi mukanaan vaihtoehtoisia ajattelutapoja. (Baskin & Bondarenko, 2018, s. 2.)

Kompleksisuusajattelu syntyi jatkeena yleiselle systeemiteorialle, joka kehittyi johtavaksi organisaatioteorioiden malliksi 1960-luvulla (Grobman, 2005, s. 356). Kompleksisuusajattelun ympärille ei ole rakentunut yhtä selkeää teoriaa. Useissa luonnontieteissä, kuten biologiassa, kemiassa ja matematiikassa, kuitenkin tutkitaan kompleksisia systeemejä. (Mitleton-Kelly, 2003, s. 1.) Koska ajattelu yhdistää eri tieteenaloja ja näiden sisältöjä, ei voida puhua yhdestä kompleksisuusteoriasta (Cairney & Geyer, 2017, s. 9). Yhteistä eri näkökulmille on ajatus siitä, että kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. Kompleksisuusajattelun mukaan kokonaisuus kehittyy epälineaarisesti osien vuorovaikutuksessa. Kokonaisuutta hallitsee itseorganisaatio ja yhteisevoluutio muiden systeemien kanssa. (Klijn, 2008, s. 301.) Kompleksisuusajattelu korostaa etenkin tietämyksen rajallisuutta (Jalonen ja muut, 2013, s. 286). Saatavilla oleva tieto on epätäydellistä ja päätöksenteko tapahtuu kulloinkin saatavan tiedon perusteella (Gerrits & Marks, 2015, s. 542).

Modernit yhteiskunnat kehittyvät koko ajan kohti kasvavaa kompleksisuutta (Haynes, 2018, s. 15). Kiinnostus kompleksisuusajattelua kohtaan on kasvanut viestintäteknologian kasvun ja organisaatioiden muutospaineiden seurauksena. Esimerkiksi työvoiman monimuotoisuus ja julkisten palvelujen yksityistäminen luovat haasteita, joihin kompleksisuusajattelulla voidaan vastata. (Grobman, 2005, s. 353–354.) Organisaatioiden



johtajille kompleksisuusajattelu tarjoaa uudenlaisia työkaluja (Rook & Watson, 2017, s. 2). Sen avulla voidaan ymmärtää useiden eri toimijoiden päätöksentekoa ja hallinnollista muutosta sekä analysoida menestymisen ja epäonnistumisen syitä (Eppel, 2017, s. 854; Eppel & Rhodes, 2018, s. 952). Käytännön työelämän lisäksi kompleksisuusajattelu hyödyttää opiskelijoita. Se auttaa ymmärtämään historian kulkua ja maailman kehittymistä. (Baskin & Bondarenko, 2018, s. 8.) Toisaalta siitä voi olla apua tulevaisuuden empiiristen tutkimusten selittäjänä. Kompleksisuusajattelu kannustaa tieteidenväliseen vuoropuheluun. Riskinä on kuitenkin se, että samat sanat tarkoittavat eri asioita eri ihmisille. (Cairney & Geyer, 2017, s. 2, 6.)

### **3.1 Kompleksisuusajattelun keskeisimpiä käsitteitä**

Kompleksisuusajattelun pioneeri Herbert Simon määritteli kompleksisen systeemin useista osista muodostuvaksi kokonaisuudeksi, jossa osat ovat vuorovaikutuksessa monimutkaisella tavalla (Simon, 1962, s. 468). Systeemit koostuvat lukuisista keskinäisriippuvaisista ja yhteen kietoutuneista elementeistä. Nämä elementit kehittyvät jatkuvassa vuorovaikutuksessa. (Rook & Watson, 2017, s. 2.) Yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminta vaikuttaa muihin yksilöihin ja systeemeihin (Mitleton-Kelly, 2003, s. 5). Organisaatioiden kompleksisuus voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen kompleksisuuteen. Ulkoinen kompleksisuus käsittää organisaation ympäristön, kuten markkinoiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kompleksisuuden. Sisäinen kompleksisuus kuvaa organisaation itsensä kompleksisuutta, kuten tuotteita, prosesseja ja henkilöstöresursseja. (De Toni & De Zan, 2016, s. 2.) Kompleksisuusajattelu kattaa laajan joukon toisiinsa sidoksissa olevia käsitteitä, kuten käsitteet epälineaarisuudesta ja kaukana tasapainosta (Gerrits & Marks, 2015, s. 539). Tässä luvussa käydään läpi joitakin keskeisimpiä käsitteitä ja näiden käsitteiden suhdetta toisiinsa. Spontaanien vapaaehtoisten kannalta tärkeimmät käsitteet itseorganisaatio ja emergenssi kuvataan seuraavassa luvussa.

*Kompleksisuusajattelu* (complexity thinking) pohjautuu käsitykseen siitä, että systeemin osien välillä on olemassa epälineaarisia vuorovaikutussuhteita. Osat sopeutuvat toisiinsa

epälineaarisiin tavoin. Tästä syystä tulevaisuus on epävarma, eikä sitä voida ennustaa samalla tavoin kuin konemaisessa ajattelussa. (Eppel & Rhodes, 2018, s. 949–950.) Epälineaarinen, refleksiivinen vuorovaikutus toimijoiden välillä missä tahansa kompleksisessa systeemissä johtaa adaptoitumiseen ja yhteisevoluutioon (Eppel, 2017, s. 847). *Yhteisevoluutiolla* (co-evolution) tarkoitetaan sitä, että kaikki toimijat kehittyvät yhdessä toisensa ja ympäristön kanssa. Yhteen kietoutuneisuus näkyy paitsi systeemin sisällä myös systeemien välillä. Systeemin kehittyminen on seurausta yhteisevoluutiosta muiden systeemien kanssa. (Klijin, 2008, s. 309.)

Kompleksisuusajattelun mukaan kaikki maailmassa on jatkuvassa muutoksessa. Jatkuva muutoksesta johtuen yksilöiden tulee sopeutua koko ajan. Heidän täytyy oppia tunnistamaan ja kehittämään uusia tapoja mukautua yllättäviin ja odottamattomiin olosuhteisiin. (Baskin & Bondarenko, 2018, s. 3.) *Dissipatiivinen* (dissipative) tai *adaptiivinen* (adaptive) käytös tarkoittaa kykyä sopeuttaa omaa toimintaa ulkoisiin vaatimuksiin nähdessä. Kyseinen kyky on tärkeä ominaisuus toimijoille kompleksisissa systeemeissä tehokkuuden saavuttamiseksi. (Teisman & Klijin, 2008, s. 289.) *Kompleksisessa systeemissä* (complex system) muutoksen koko, tarkka ajoitus ja luonne eivät ole ennustettavissa etukäteen. Muutokset ympäristössä saavat aikaan lisää muutosta. Systeemissä ja sen ympäristössä onkin käynnissä jatkuva sopeutuminen ja yhteisevoluutio. (Eppel, 2017, s. 848–849.)

Tasapaino ei ole tyypillinen eikä toivottu olosuhde kompleksisessa maailmassa (Morçöl, 2005, s. 314). Kompleksiset systeemit kehittyvät kohti kaaoksen reunaa. *Kaaoksen reunalla* (the edge of chaos) tarkoitetaan tilaa, jossa on riskinä ajautua kaaokseen, mutta kaaoksen sijaan systeemi kasvattaa kompleksisuuttaan ja sopeutuvuuttaan. (Grobman, 2005, s. 369–370.) Kaaoksen reunalla systeemi sopeutuu ja itseorganisoituu järjestyksen ja kaaoksen välisellä vyöhykkeellä (Klijin, 2008, s. 304). Kun systeemi on kaukana tasapainosta, se ei noudata vakiintuneita normeja tai tyypillisiä tapoja tehdä työtä. Kauemmaksi tasapainosta siirryttäessä syntyy uusia työtapoja ja organisaatiomuotoja. (Mitleton-Kelly, 2003, s. 13, 16.) Yllättävimmät ja odottamattomimmat muutokset tapahtuvat kriittisissä

*bifurkaatiopisteissä* (bifurcation point) (Eppel, 2017, s. 849). Bifurkaatiolla tarkoitetaan yhtäkkiä haarautumaa lähellä kaaoksen reunaa (Nunn, 2007, s. 99). Bifurkaatiopisteissä tulevaisuuden muutoksen suuntaa ei voida määritellä. Tapahtumat voivat johtaa joko kaaokseen tai uudenlaiseen järjestykseen. (Morçöl, 2005, s. 302.)

Kompleksisuusajattelussa systeemiä tulee tarkastella kokonaisuutena yksittäisten osien sijaan. Yksittäiset osat muodostavat vuorovaikutteisen verkoston, jonka toimintaa ei voi ymmärtää erikseen yksittäisten osien toimintaa tarkastelemalla. Toisin sanoen kompleksista systeemiä ei voi ymmärtää purkamalla systeemi osiinsa, koska osat ovat toisistaan riippuvaisia. Osat ovat vuorovaikutuksessa ja jakavat tietoa toistensa kanssa. (Cairney, 2012, s. 346, 348.) Kompleksisissa systeemeissä kokonaisuus onkin enemmän kuin osiensa summa (De Toni & De Zan, 2016, s. 1).

Kompleksiset systeemit ovat herkkiä alkuperäisille olosuhteille. *Alkuarvoherkkyydellä* (sensitivity to initial conditions) tarkoitetaan menneisyydessä toteutuneiden tapahtumien ja päätösten osuutta nykyisten toimintojen muotoutumiseen. (Cairney & Geyer, 2017, s. 3–4.) Alkuarvoherkkyyttä kuvataan usein niin kutsutulla perhosefektilä. *Perhosefekti* (butterfly effect) on metafora, jonka mukaan perhosen siivenisku voi aiheuttaa myrskyn toisella puolella maailmaa. Vertauksella tarkoitetaan sitä, että pienet ja merkityksettömät tapahtumat voivat vaikuttaa merkittävästi systeemin kehittymiseen. (Kemp, 2009, s. 85–86.) Historian vaikutusta tapahtumien kulkuun kuvataan kompleksisuusajattelussa myös termillä *polkuriippuvuus* (path dependency). Kaikilla systeemeillä on historiansa ja systeemit ovat riippuvaisia historiastaan sekä aikaisemmista tapahtumista, jotka ovat muokanneet systeemiä. Tätä riippuvuutta kutsutaan polkuriippuvuudeksi. (Haynes, 2018, s. 4.)

*Elinkykymaisema* (fitness landscape) tarjoaa ympäristön, jossa toimijat tekevät valintoja. Ympäristö on epävakaata ja muuttuu jatkuvasti, jolloin myös toimijoiden tulee sopeutua nopeasti. (Cairney, 2012, s. 349.) Erilaisten toimijoiden ja heidän ympäristönsä vuorovaikutus saa aikaan jatkuvia *palauteprosesseja* (feedback loops). Negatiiviset

palauteprosessit pyrkivät säilyttämään tasapainon ja positiiviset taas johtavat muutoksiin systeemissä. (Gerrits & Marks, 2015, s. 542.) Palauteprosessit ovat valintaa ohjaavia voimia. Niillä on vaikutus tulevaisuuden mahdollisuuksiin systeemeissä. (Gerrits, 2010, s. 24.) Mikäli negatiiviset palauteprosessit tulevat esiin voimakkaammin, systeemi säilyy tasapainoisempana (Castelnovo & Sorrentino, 2018, s. 6). Tällöin organisaation sisäiset piirteet, kuten valtasuhteet, säännöt ja hierarkia, säilyvät muuttumattomana. Positiiviset palauteprosessit taas vahvistavat muutoksia. (Eppel, 2017, s. 847.) Negatiivisten palauteprosessien liiallinen määrä voi rajoittaa systeemin kykyä sopeutua muutoksiin. Organisaatiomuutosten vastustajat ovat yleensä niitä, jotka kannattavat tällaisia prosesseja. Positiivisten palauteprosessien liiallinen määrä taas tekee systeemistä epävakaa. Resilienssin kasvattamiseksi tarvitaan molempia palauteprosesseja sopivassa suhteessa. (Therrien ja muut, 2017, s. 103–104.)

### 3.2 Kompleksisuusajattelu spontaanien vapaaehtoisten näkökulmasta

Häiriötilanteet ovat kompleksisia tilanteita, jotka vaativat vahvaa yhteistoimintaa ja vuorovaikutusta eri osapuolten välillä. Spontaanien vapaaehtoisten toimintaa kompleksisuusajattelussa kuvaavat parhaiten käsitteet *itseorganisoituminen* (self-organization) ja *emergenssi* (emergence). Mitleton-Kelly (2003, s. 20) määrittelee itseorganisoitumisen spontaaniksi toiminnaksi jonkin tietyn tehtävän toteuttamiseksi. Toimijat päättävät sen, mitä ja milloin tehdään. Kukaan ulkopuolinen ei johda toimintaa. Itseorganisaatio on siis seurausta yksittäisten toimijoiden välisestä vuorovaikutuksesta (Anderson, 1999, s. 222). Kompleksisilla systeemeillä on kyky itseorganisoitua, mikä tekee niistä vaikeita kontrolloida. Sisäiset ja ulkoiset vaikutukset ovat pieniä tai suuria, eikä vaikutusta voi etukäteen ennustaa. (Cairney, 2012, s. 349.) Kuitenkin itseorganisaation avulla yksittäiset toimijat oppivat ja muuttuvat jatkuvasti (Eppel & Rhodes, 2018, s. 953). Itseorganisaatio mahdollistaa matalan organisaatorakenteen, hajautetun vallankäytön, demokratian ja vapaat markkinat. Kun organisaatio koostuu pienistä yksiköistä, jokainen yksikkö pyrkii maksimoimaan oman hyötynsä. (Morçöl, 2005, s. 305.)

Spontaanit vapaaehtoiset ovat itseorganisoituvia. He päättävät itse toiminnastaan, eivätkä tarvitse ulkopuolista johtajaa organisoimaan käyttäytymistä. Itseorganisaatio ei vaadi minkäänlaista ulkoista voimaa tapahtuakseen (Morçöl, 2005, s. 304). Uudet rakenteet, mallit ja ominaisuudet syntyvät ilman keskitettyä johtoa tai erityistä suunnittelua (Gerrits & Marks, 2015, s. 542). Kompleksisissa systeemeissä on matala organisaatiorakenne ja hierarkia. Johtajat ovat muista toimijoista riippuvaisia. He ovat osa systeemiä ja heidän toimillaan on kauaskantoisia vaikutuksia systeemin verkostoon. (Regine & Lewin, 2000, s. 8, 18.) Käytössä on yksinkertaiset säännöt, jotka mahdollistavat luovuuden ja kompleksisuuden syntymisen (De Toni & De Zan, 2016, s. 6). Liiallinen toiminnan kontrollointi rajoittaa toimijoiden luovuutta (Grobman, 2005, s. 374).

Kompleksisissa systeemeissä itseorganisoituminen saa aikaan emergenssin, eli uusien rakenteiden, mallien ja ominaisuuksien syntymisen (Gerrits & Marks, 2015, s. 542). Emergenssillä tarkoitetaan uusien ja odottamattomien tietojen, ideoiden ja rakenteiden muodostumista, mikä on seurausta yhteen kietoutuneista ja kompleksisista järjestelmistä. Yksittäisten ideoiden lisäksi ihmisten välinen vuorovaikutus synnyttää lisää mahdollisuuksia, eli kompleksisuusajattelun periaatteiden mukaan kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. (Mitleton-Kelly, 2003, s. 21.) Toimijoiden välisen vuorovaikutuksen seurauksena syntyneitä uusia ominaisuuksia voidaan kutsua emergentiksi ominaisuudeksi (Morçöl, 2010, s. 56). Spontaanissa vapaaehtoisuudessa sekä varsinainen toiminta että sen seurauksena syntyneet tiedot ja osaaminen ovat osa vapaaehtoisten emergenttiä ominaisuutta.

Emergenssi on keskeinen käsite kuvaamaan kompleksisten järjestelmien rakenteita ja dynamiikkaa. Rakenteelliset ominaisuudet syntyvät jatkuvasta vuorovaikutuksesta erilaisien toimijoiden välillä. Saatavilla oleva tieto on epätäydellistä ja toimintaa ohjaavat paikalliset säännöt. (Gerrits & Marks, 2015, s. 542.) Yksittäisistä toimijoita koostuvat ryhmät yhdistävät jäsentensä ideat. Ryhmät ja tiimit ovat areenoita, joissa uudet ideat syntyvät jäsentensä vuorovaikutuksen seurauksena. (Anderson, 1999, s. 225.) Systeemin jäsenet ovat riippuvaisia toisistaan. He voivat suunnitella omaa toimintaansa, mutta eivät

muiden toimintaa. (Eppel, 2017, s. 847.) Parhaiten menestyvät ne, jotka voivat nopeimmin sopeutua muuttuviin olosuhteisiin ja vaikuttaa muiden käytökseen (Bovaird, 2008, s. 321). Yhteistyön seurauksena syntyvää toimintaa ei voi päätellä yksittäisten toimijoiden käytöksestä tai ennustaa aikaisemman toiminnan perusteella (Klijn, 2008, s. 302; Rhodes, 2008, s. 362). Toimintaa ei voida myöskään myöhemmin palauttaa yksittäisten toimijoiden tekemisiin (Jalonen ja muut, 2013, s. 285). Emergenssin seurauksena syntyneet peruuttamattomat rakenteet, ideat, suhteet ja organisaatiomuodot muodostuvat osaksi yksilöiden ja organisaatioiden historiaa. Näin emergenssi vaikuttaa yhteisöjen toimintaan ja kehitykseen. (Mitleton-Kelly, 2003, s. 21.)

Koska uudet tiedot ja taidot syntyvät vuorovaikutuksen seurauksena, systeemin jäsenten välisistä suhteista tulee pitää huolta. Vuorovaikutussuhteisiin panostaminen lisää systeemin luovuutta ja adaptiivisuutta. (Regine & Lewin, 2000, s. 12.) Kun vuorovaikutussuhteita edistetään, systeemi kykenee sopeutumaan ja kehittymään sekä muuttamaan tarvittaessa sääntöjään (Mitleton-Kelly, 2003, s. 22). Toisaalta vuorovaikutussuhteiden määrän lisääntyessä myös kompleksisuus kasvaa. Mitä enemmän vuorovaikutussuhteita on, sitä korkeampi on kompleksisuuden aste. (Morçöl, 2005, s. 306.) Spontaanien vapaaehtoisten saapuminen kasvattaa systeemin kompleksisuutta. Itseorganisaation ja emergenssin vaikutukset voivat olla jopa kielteiset tai toimijoiden tavoitteiden vastaiset (Jalonen ja muut, 2013, s. 285). Kuitenkin vapaaehtoisten ja viranomaisten välisiä vuorovaikutussuhteita kehittämällä voidaan parantaa kompleksisten tilanteiden hallintaa.

W. Ross Ashby (1968, s. 135) on kehittänyt *riittävän moninaisuuden lain* (law of requisite variety), jonka mukaan systeemin sisäisen moninaisuuden tulee vastata toimintaympäristön moninaisuutta. Lakia on myöhemmin muokattu *riittävän kompleksisuuden laiksi* (law of requisite complexity), sillä moninaisuuden ajatellaan kuvaavan kompleksisuutta. Laki korostaa sitä, että systeemi pysyy elinkelpoisena niin kauan kuin se pystyy reagoimaan ja sopeuttamaan toimintaansa ympäröiviin uhkiin ja mahdollisuuksiin. (Boisot & McKelvey, 2011, s. 279, 282.) Riittävä kompleksisuus siis lisää systeemin sopeutuvuutta ja tehokkuutta (Palumbo & Manna, 2018, s. 241). Kuitenkin kompleksisuuden kasvaessa

liian suureksi systeemi ajautuu kohti kaaosta (Ashby & Goldstein, 2011, s. 191). Spontaanien vapaaehtoisten saapuminen luonnostaan kasvattaa systeemin kompleksisuutta, mutta täysin hallitsematon toiminta voi ajaa systeemin kaaokseen.

Kompleksisuuden hallintaa ja riittävän kompleksisuuden saavuttamista ovat käsitelleet De Toni ja De Zan (2016, s. 1, 6) muodostamalla oman kompleksisuudsdilemma-mallinsa. Dilemma syntyy siitä, hyväksytäänkö kompleksisuus ja vaalitaan sitä vai pyritäänkö kompleksisuutta välttämään ja vähentämään. Tutkijoiden mukaan optimaalinen kompleksisuuden taso voidaan saavuttaa Ashbyn riittävän moninaisuuden lakia tai Luhmannin kompleksisuuden vähentämisen teoriaa noudattamalla. Häiriötilanteissa dilemma tulee esiin spontaanien vapaaehtoisten hyväksymisessä tai kieltämisessä. Hyväksymistä ja kieltämistä ovat kuvanneet esimerkiksi Harris ja muut (2017, s. 364) paradoksilla spontaanien vapaaehtoisten osallistamisesta tai poissulkemisesta turvallisuustehtävissä. Paradoksi tarkoittaa sitä, että vapaaehtoiset suljetaan pois tehtävistä, vaikka heidän avulleen on selkeä tarve. Näin estetään riittävän kompleksisuuden syntyminen.

Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinointiin ja optimaalisen kompleksisuuden tavoittamiseksi on kehitetty käsite *strukturoidu itseorganisoituminen* (structured self-organization). Käsitteellä tarkoitetaan sitä, että avustustyössä annetaan tilaa itseorganisoituille prosesseille, mutta mahdollistetaan prosessien tehokkuus selkeillä säännöillä, rooleilla ja toiminnan koordinoinnilla. Koordinoinnin voi hoitaa joko viranomaiset tai toiset vapaaehtoiset. (Simsa ja muut, 2019, s. 115S.) Strukturoidun itseorganisoitumisen avulla pyritään hillitsemään spontaanien vapaaehtoisten mukanaan tuomaa kompleksisuutta ja näin lisätään systeemin tehokkuutta. Kuitenkin liiallinen koordinointi on haitallista. Mikäli spontaaneja vapaaehtoisia kontrolloidaan liikaa, heidän toimintansa pelkistetään ainoastaan lisäkäsipareiksi ja hukataan heidän mukanaan tuoma innovatiivisuus ja toiminnan itseorganisoituva luonne (Raisio ja muut, 2019, s. 319). Tällöin riittävä kompleksisuus kärsii ja systeemi ajautuu kohti liiallista järjestystä.

Kompleksisuusajattelua on kritisoitu muun muassa siitä, että ajattelun mukaan tulevaisuuden ennustaminen ei ole mahdollista. Epälineaarisisessa ja jatkuvasti muuttuvassa maailmassa tulevaisuus on aina epävarma. Kuitenkin organisaatiot suunnittelevat toimintaansa strategisen ajattelun ja esimerkiksi skenaariotyöskentelyn avulla. (Smith, 2005, s. 27.) Strukturoitu itseorganisoituminen auttaa varautumaan spontaanien vapaaehtoisten toiminnan vaikutuksiin ja ennakoimaan ei-toivottuja seurauksia. Toisaalta kompleksisuusajattelussa hyväksytään muutosten mahdollisuus ja mukaudutaan vaihtuviin olosuhteisiin (Jalonen, 2007, s. 159). Harvey (2001) on kritisoinut kompleksisuusajattelua myös siitä, että se painottaa liikaa osien välistä vuorovaikutusta jättäen huomiotta kehitykseen vaikuttavat sosiaaliset rakenteet, resurssit ja osien sisäiset ominaisuudet. Spontaanien vapaaehtoisten toimintaan vaikuttavat vuorovaikutuksen lisäksi muun muassa toimintaympäristö, saatavilla olevat materiaalit ja muut toimijat sekä vapaaehtoisten omat kyvyt ja taidot. Kuviossa 3 on kuvattu kompleksisuusajattelun keskeisimpiä termejä spontaanien vapaaehtoisten näkökulmasta.



Emergenssi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisten tehtävät ja tavoitteet ovat uusia</li> <li>• Syntyy uudenlaisia toimintatapoja ja rakenteita</li> </ul>
Itseorganisaatio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiminta lähtee liikkeelle oma-aloitteisesti häiriötilanteessa</li> <li>• Ei vaadi ulkopuolista johtajaa</li> </ul>
Yhteisevoluutio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisten toiminta vaikuttaa muihin toimijoihin ja päinvastoin</li> <li>• Syntyy riippuvuussuhteita toimijoiden välille</li> </ul>
Epälineaarisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Häiriötilanteiden tai vapaaehtoisten toiminnan vaikutuksia ei voida ennakoida etukäteen</li> <li>• Toiminnan vaikutukset voivat olla merkittävät tai vähäpätöiset</li> </ul>
Kaaoksen reunalla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Häiriötilanteissa olosuhteet vaihtelevat jatkuvasti</li> <li>• Vapaaehtoiset selviävät stressaavasta tilanteesta luovuuden ja innovatiivisuuden ansiosta</li> </ul>
Dissipatiivisuus ja adaptiivisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoiset toimivat ympäristöstä tulevien ärsykkeiden ohjaamana</li> <li>• Vapaaehtoisilla on kyky sopeuttaa toimintaansa ulkoisten vaatimusten mukaan</li> </ul>
Alkuarvoherkkyys ja polkuriippuvuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pienet asiat vapaaehtoisten toiminnassa voivat vaikuttaa merkittävästi myöhempisiin tapahtumiin</li> <li>• Aikaisemmat tapahtumat ja valinnat voivat estää tai mahdollistaa vapaaehtoisten toiminnan</li> </ul>
Elinkykymaisema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Häiriötilanne ja ympäristö, mihin tapahtumat sijoittuvat</li> <li>• Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat vapaaehtoisten toimintaan</li> </ul>
Palauteprosessit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eri toimijoiden välillä tapahtuu jatkuvaa tiedonvaihtoa</li> <li>• Mahdollisuus luoviin ratkaisuihin ja toiminnan väljyys ovat positiivisia palauteprosesseja, jotka johtavat muutokseen</li> </ul>
Kompleksinen systeemi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisten, häiriötilanteen muiden osapuolten, rakenteiden ja toimintatapojen muodostama kokonaisuus</li> <li>• Kaikki systeemin osat verkostoituvat toistensa kanssa</li> </ul>
Kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisten keskinäinen ja muiden toimijoiden kanssa tapahtuva vuorovaikutus synnyttää lisää ideoita</li> <li>• Syntyneitä ideoita ja toimintatapoja ei voida löytää yksittäisten toimijoiden tekemisistä</li> </ul>
Bifurkaatiopiste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisten toiminnan mahdollistaminen voi olla bifurkaatiopiste häiriötilanteessa</li> <li>• Mikä tahansa merkittävä valintatilanne, joka muuttaa tapahtumien kulkua</li> </ul>

**Kuvio 3.** Kompleksisuusajattelu spontaanien vapaaehtoisten näkökulmasta.

## 4 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tämän tutkimuksen kohteena on kolme spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin käytettyä mallia. Mallit ovat Australiassa kehitetty EV CREW (Emergency Volunteering – Community Response to Extreme Weather), Hollannin Ready2Help ja öljyntorjuntajoukkojen vapaaehtoistoiminta Suomessa. Nämä kolme mallia valittiin tarkastelun kohteeksi, koska kaikki mallit on luotu spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin turvallisuustehtävissä. Australian ja Hollannin malleista löytyi jo olemassa olevaa tutkimustietoa, mikä myötävaikutti näiden mallien valintaan. Suomen öljyntorjuntajoukkojen vapaaehtoistoiminnasta ei tieteellistä tutkimusta ole tehty, mutta tähän tutkimukseen haluttiin saada vertailukohteeksi kotimainen malli, joka on nimenomaan kehitetty häiriötilanteissa toimimiseen. Tässä luvussa käydään läpi tarkemmin tutkimuskohteita, metodologiaa, aineiston keruuta ja analysointia.

### 4.1 Tutkimuskohde

Australiassa spontaanien vapaaehtoisten organisointiin on kehitetty EV CREW (Emergency Volunteering – Community Response to Extreme Weather) -toimintamalli. Mallin on kehittänyt ja sen toimintaa ylläpitää voittoa tuottamaton järjestö Volunteering Queensland. Järjestö pyrkii mallin avulla edistämään Queenslandin alueen kykyä vastata luonnonkatastrofeihin ja parantamaan alueen resilienssiä. (Volunteering Queensland, 2011, s. 2.) EV CREW toimii siten, että järjestö ottaa vastaan avunpyyntöjä pelastusviranomaisilta ja eri organisaatioilta ja välittää vapaaehtoisia näiden toimijoiden palvelukseen. Vapaaehtoiset ilmoittautuvat mukaan toimintaan verkkosivujen kautta. Ilmoittautuessaan he kirjaavat yhteystietonsa, osaamisensa, käytettävissä olevat tarvikkeet ja sen, milloin ja missä he voivat toimia vapaaehtoisina. Näitä tietoja hyödynnetään vapaaehtoisia ja avuntarvitsijoita yhdistettäessä. (Volunteering Queensland, 2019.)

Australiassa kiinnostus erilaisiin tapoihin osallistua vapaaehtoistyöhön on kasvanut. Spontaanien vapaaehtoisten toimintaa varten on kehitetty jopa oma strategiansa.

Johtavassa asemassa kehitystyössä on ollut Volunteering Queensland -järjestö. EV CREW -mallin avulla järjestö haluaa vähentää vapaaehtoisten mukaantuloon liittyviä riskejä ja parantaa häiriötilanteiden hoitoa. (McLennan ja muut, 2016b, s. 24–25.) Verkkosivujen mukaan mallin perustamisen jälkeen vuodesta 2008 rekisteröityneitä vapaaehtoisia on ollut yli 120 000. Malli on huomioitu kansainvälisesti muun muassa YK:ssa (Yhdistyneet kansakunnat) ja UNESCO:ssa (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – Yhdistyneiden kansakuntien kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestö). (Volunteering Queensland, 2019.)

Hollannissa spontaanien vapaaehtoisten koordinointiin on luotu Ready2Help-alusta. Alustan on kehittänyt Hollannin Punainen Risti vuonna 2015 Euroopassa vallinneen pakolaiskriisin seurauksena. Ennen pakolaiskriisiä alustaa testattiin kertaalleen harjoituksessa fiktiivisen tulvatilanteen hoidossa. Harjoituksesta saadut tulokset olivat positiivisia ja kannustivat mallin käyttöönottoon myös todellisessa tilanteessa. (Schmidt ja muut, 2018, s. 339–341.) Ready2Help-alustan kautta Punainen Risti rekrytoi uusia vapaaehtoisia käytännön avuksi pakolaisille ja koulutetuille vapaaehtoistyöntekijöille (Pieters, 2015). Pakolaiskriisin jälkeen alustaa on hyödynnetty esimerkiksi vuonna 2020 alkaneen koronaviruspandemian aikana karanteenissa olevien auttamiseen. Karanteeniin joutuneet ovat voineet soittaa Punaisen Ristin perustamaan avustusnumeroon, minkä kautta heille on järjestetty apua joko vapaaehtoisten tai viranomaisten toimesta. (Pieters, 2020.)

Ready2Help toimii siten, että kiinnostuneet vapaaehtoiset rekisteröityvät tarjoamaan apuaan. Rekisteröinnin yhteydessä he antavat yhteystietonsa ja tietoa itsestään. Häiriötilanteissa Punainen Risti ottaa yhteyttä tekstiviesteillä, sähköpostilla tai automaattisilla puheluilla vapaaehtoiisiin, jolloin vapaaehtoiset voivat halutessaan osallistua saatavilla oleviin tehtäviin. (Schmidt ja muut, 2018, s. 341.) Vuoden 2015 pakolaiskriisi sai jopa 20 000 vapaaehtoista rekisteröitymään auttajiksi (NL Times, 2015). Nyt rekisteröityneitä on jo 70 000 (Rode Kruis, 2020). Punaisen Ristin laskelmien mukaan noin yksi kymmenestä rekisteröityneestä vapaaehtoisesta osallistuu auttamistyöhön (Schmidt ja muut, 2018, s. 341).

Suomessa spontaanien vapaaehtoisten toimintaa on organisoitu öljyntorjunnassa. Vapaaehtoisten muodostamat öljyntorjuntajoukot on perustettu vuonna 2003. Toimintaa koordinoi Suomen WWF (World Wide Fund for Nature) ja vapaaehtoiset toimivat aina viranomaisten alaisuudessa. (Niinimäki, 2015.) Öljypäästöjä voi tapahtua sekä avomerellä että rannikkoalueilla esimerkiksi alusten yhteentörmäyksen tai karilleajon seurauksena. Viranomaiset vastaavat avomerellä tapahtuvista onnettomuuksista. Sen sijaan valtaosa rantojen puhdistustyöstä tehdään käsin, missä vapaaehtoiset ovat suureksi avuksi. (Ryan, 2015.) Öljyntorjuntajoukkoihin voi liittyä vapaaehtoiseksi WWF Suomen verkkosivujen kautta kuka tahansa terve 18–69-vuotias henkilö. Rekisteröityminen ei edellytä osallistumista tapahtumiin. WWF tarjoaa vapaaehtoisille koulutusta mahdollisia onnettomuuksia varten ja tarvittavat varusteet öljyonnettomuuden sattuessa. (WWF Suomi, 2020.)

Öljyonnettomuuden kohdatessa vapaaehtoiisiin ollaan yhteydessä tekstiviesteillä tai sähköpostilla. WWF kerää kasaan riittävän määrän vapaaehtoisia ja kasvattaa määrää tarpeen mukaan. (Niinimäki, 2015.) Vapaaehtoiset avustavat viranomaisia sekä rantojen puhdistuksessa että öljyyntyneiden eläinten hoidossa (Reijo Rautauoman säätiö, 2020). Suomessa öljyntorjunta on erityisen haastavaa pitkän ja rikkonaisen rantaviivan sekä saariston takia. Lisäksi kapeiden salmien ansiosta öljy saavuttaa nopeasti rannikon. (Ryan, 2015.) Vapaaehtoisten etukäteen tapahtuvalla koulutuksella pyritään mahdollistamaan nopea toiminta onnettomuustilanteissa (Niinimäki, 2015). Nykyään rekisteröityneitä vapaaehtoisia on öljyntorjuntajoukoissa jo yli 9000 (Reijo Rautauoman säätiö, 2020). Mallia on hyödynnetty vastaavan toiminnan kehittämisessä myös Norjassa, Virossa ja Venäjällä (WWF Suomi, 2020).

## **4.2 Metodologia ja aineiston keruu**

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen tapaustutkimus, joka perustuu hermeneuttiseen tieteenfilosofiaan. Hermeneuttisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön ymmärtäminen ja tulkinta (Drobot, 2012, s. 15). Tutkimuksella haluttiin ymmärtää spontaanien

vapaaehtoisten koordinointiin käytettyjä malleja käytännössä. Tutkimuskohteeksi valittiin kolme edellä mainittua spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin käytettyä mallia. Aineistona käytettiin näistä malleista kerättyä kirjallista materiaalia (ks. taulukko 4) ja haastatteluaineistoa. Haastatteluilla kerättyä aineistoa tulkittiin yhdessä aikaisemmin tapauksista kerätyn materiaalin kanssa. Tutkimuksen tarkoitus ei ollut tehdä yleistyksiä, vaan ymmärtää haastateltujen asiantuntijoiden kokemuksia mallien käytöstä ja niiden toimivuudesta.

Tutkimuksen toteuttamisen tapana käytettiin tapaustutkimusta. Tapaustutkimus on empiirinen tutkimus, joka tarkastelee nykyajan ilmiöitä perusteellisesti tosielämän tilanteissa. Tutkimuskohteeksi on valittu yksi tai useampi tapaus ja tutkimus perustuu mielenkiintoon näitä tapauksia kohtaan. Tutkijan tulee etsiä sitä, mikä tapauksessa on tavalista ja mikä erityistä. (Ebneyamini & Sadeghi Moghadam, 2018, s. 2–3.) Tässä tutkimuksessa tapauksiksi valittiin kolme spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin käytettyä mallia. Tutkimuksessa pyrittiin tuomaan esiin jokaisen tapauksen erityispiirteitä ja vertailemaan malleja keskenään. Tapaustutkimus mahdollistaa uusien ja epäselvien ilmiöiden perusteellisen tarkastelun (Phelan, 2011, s. 221). Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinointiin käytetyt alustat ovat uusimman teknologian mukanaan tuoma ilmiö. Tutkimuksessa haluttiin tarkastella yksityiskohtaisesti näiden mallien käyttöä häiriötilanteissa.

Tiedonkeruun menetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelu on suosituin tutkijoiden käyttämä menetelmä kvalitatiivisissa tutkimuksissa (Alamri, 2019, s. 65–66). Haastattelu valitaan tiedonkeruun tavaksi, jos halutaan tutkia inhimillisiä kysymyksiä, kun tutkimuskysymykseen saadaan vastaus helpommin kuvaillen kuin numeraalisesti tai kun halutaan tutkia ilmiön kehitystä tai kokemuksia kyseisestä ilmiöstä (Wilson, 2012, s. 96). Haastattelu menetelmänä on hyödyllinen etenkin silloin, kun tutkija haluaa ymmärtää haastateltavan henkilökohtaisen näkökulman ilmiöstä sen sijaan, että haluaisi muodostaa yleistyksiä jostain asiasta (McGrath ja muut, 2019, s. 1002).

**Taulukko 4.** Tapauksista kerätty kirjallinen aineisto.

<b>EV CREW</b>		
1. Blythe J. McLennan, Joshua Whittaker, Tarn Kruger, John Handmer	2020 Environmental Hazards	Navigating authority and legitimacy when 'outsider' volunteers co-produce emergency management services
2. Blythe McLennan, Julie Molloy, Joshua Whittaker, John Handmer	2016 Australian Journal of Emergency Management	Centralised coordination of spontaneous emergency volunteers: the EV CREW model
3. Blythe McLennan, Joshua Whittaker, John Handmer	2016 Natural Hazards	The changing landscape of disaster volunteering: opportunities, responses and gaps in Australia
4. Volunteering Queensland	2020 verkkomateriaali	EV CREW – Emergency Volunteering
5. Volunteering Queensland	2020 videomateriaali	Through the eyes of... Emergency Volunteering CREW
6. Volunteering Tasmania	2020 verkkomateriaali	What is EV CREW and how can it help in disaster recovery?
<b>Ready2Help</b>		
7. Arjen Schmidt, Jeroen Wolbers, Julie Ferguson, Kees Boersma	2018 Journal of Contingencies and Crisis Management	Are you Ready2Help? Conceptualizing the management of online and onsite volunteer convergence
8. Arjen Schmidt, Jeroen Wolbers, Kees Boersma, Julie Ferguson, Peter Groenewegen	2016 ISCRAM -conference	Are you Ready2Help? Organizing voluntary community response to disaster
9. Freek Boelders	2018	Developing a Ready2Help Application
10. Kees Boersma, Julie Ferguson, Peter Groenewegen, Femke Mulder, Arjen Schmidt, Jeroen Wolbers	2019 Smart hybridity: Potentials and Challenges of New Governance Arrangements	Platform Governance of Self-Organized Initiatives in Response to Disasters
11. Kees Boersma, Anastasiia Kraiukhina, Robert Larruina, Zsofia Lehota, Elham Omar Nury	2018 Social & Policy Administration	A port in a storm: Spontaneous volunteering and grassroots movements in Amsterdam. A resilient approach to the (European) refugee crisis
12. Rode Kruis	2020 verkkomateriaali	The Netherlands Red Cross
<b>Öljyntorjuntajoukot</b>		
13. Teemu Niinimäki	2015 WWF Suomi – julkaisut	1600 työtuntia öljyntorjuntaa – kokemukset ja kehittämistarpeet
14. Tanja Pirinen, Teemu Niinimäki, Katja Nuorvala, Vanessa Ryan, Toni Jokinen	2012 WWF Suomi – videomateriaali	Öljyonnettomuuden jälkeen – WWF:n opas öljyntyneiden rantojen puhdistukseen
15. Reijo Rautauoman säätiö	2020 verkkomateriaali	Vapaaehtoiset öljyntorjunnassa
16. Tommi Virtanen	2016 SPEK-julkaisut	Vapaaehtoistoiminnan johtaminen ja organisointi öljyvahingon torjunnassa
17. Sanna Pönni	2017 SPEK-julkaisut	Selvitys vapaaehtoistoiminnan hallinnoinnista öljyvahingon torjunnassa
18. Reita Waara, Irina Lönnqvist	2017 SPEK-julkaisut	Vapaaehtoisille soveltuvat tehtävät öljyvahingon torjunnassa
19. Teemu Niinimäki, Reita Waara	2017 SPEK-julkaisut	Opas vapaaehtoisten pikakouluttamiseksi rantapuhdistukseen öljyvahingon torjunnassa
20. Reita Waara, Irina Lönnqvist, Ilona Hatakka	2017 SPEK-julkaisut	Järjestöjen öljyvahingon torjuntaan liittyvät koulutukset vapaaehtoisille 2015

Tässä tutkimuksessa haastattelu valittiin tiedonkeruun menetelmäksi, koska spontaanien vapaaehtoisten organisointiin käytettyjä alustoja on käytössä vielä kohtalaisen vähän ja tällä tutkimuksella haluttiin nimenomaan ymmärtää haastateltavien kokemuksia mallien toimivuudesta käytännössä. Haastatteluiden koettiin antavan parhaiten vastauksen tutkimuskysymyksiin. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina (ks. liite 3) maaliskoukokuun aikana keväällä 2020. Puolistrukturoidut haastattelut ovat strukturoituja haastatteluja joustavampi muoto kerätä aineistoa. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa käytetään ohjaavia kysymyksiä, jotka pitävät haastattelun raiteillaan. (Wilson, 2012, s. 96.) Kuitenkin tutkijalla on mahdollisuus lisätä kysymyksiä tai jättää pois mikä tahansa etukäteen suunnitelluista kysymyksistä (Alamri, 2019, s. 65).

Haastateltaviksi valittiin spontaanien vapaaehtoisten organisointiin käytettyjä alustoja ja malleja tutkineita tai kehittäneitä asiantuntijoita ja viranomaisia. Haastateltavilla odotettiin olevan erityistä tietoa tai osaamista kyseisistä malleista. Kirjallisen materiaalin perusteella jokaista mallia kohden valittiin kaksi haastateltavaa, joihin otettiin yhteyttä sähköpostilla (ks. liitteet 1 ja 2). Mikäli heihin ei saatu yhteyttä, valittiin uudet haastateltavat. Tutkimuksen kuluessa osanottajien keräämiseksi käytettiin lumipallo-otantaa. Lumipallo- tai toiselta nimeltään ketjuotannassa haastateltavilta kysytään suosituksia heidän tuntemistaan henkilöistä, jotka sopisivat haastateltaviksi (Robinson, 2014, s. 37). Haastateltavia saatiin koottua yhteensä kolme Suomesta ja kolme Hollannista. Tarkoituksena oli haastatella myös asiantuntijoita Australiasta EV CREW -malliin liittyen. Australialaisten asiantuntijoiden kanssa käytiin kirjeenvaihtoa sähköpostitse ja pyrittiin sopimaan mahdollisia haastatteluajkoja, mutta vuoden 2020 koronaviruspandemian takia haastateltaviksi sopivat olivat kiireisiä eivätkä ehtineet vastata haastattelukutsuihin inhimillisessä ajassa. Näin ollen EV CREW -mallia tarkasteltiin ainoastaan kirjallisen materiaalin perusteella.

Haastattelut toteutettiin pääsääntöisesti verkon kautta. Ainoastaan ensimmäinen haastattelu toteutettiin kasvokkain. Mikäli haastattelut toteutetaan verkossa video- ja ääni-puhelupalveluiden, kuten Skypen avulla, haastateltavat voidaan hankkia

maantieteellisesti laajalta alueelta ilman logistisia ongelmia tai merkittäviä kustannuksia (Robinson, 2014, s. 36). Näin tapahtui myös tässä tutkimuksessa, sillä haastateltavat asuivat Hollannissa ja Suomessa. Verkossa toteutettavat haastattelut antavat tutkijalle mahdollisuuden tavoittaa kyseisen tutkimuksen kannalta avainhenkilöt ja kasvattaa siten osallistumista tutkimukseen (Janghorban ja muut, 2014, s. 1). Haastateltaville ne voivat olla houkuttelevampia haastattelujen mukavuuden, tehokkuuden, taloudellisuuden ja joustavuuden ansiosta (Archibald ja muut, 2019, s. 2). Tarkoituksena oli toteuttaa kaikki kotimaan haastattelut tapaamalla haastateltavat henkilökohtaisesti, mutta koronaviruspandemian takia haastattelut jouduttiin siirtämään verkkoympäristöön.

Haastatteluissa käytettiin sekä Zoom-videoneuvottelupalvelua että Skypeä. Zoom on videoneuvottelupalvelu, joka mahdollistaa online-kokoukset, -keskustelun ja -seminaarit kaikilla mobiililaitteilla. Zoom on perustettu vuonna 2011 auttamaan yrityksiä kokoamaan maantieteellisesti hajaantuneet työntekijänsä yhteen. (Zoom Video Communications, 2020.) Kvalitatiivisen haastattelutiedon keräämisessä Zoomin selkeä etu muihin vastaaviin palveluihin nähden on sen kyky turvallisesti nauhoittaa ja tallentaa materiaalia ilman muita ohjelmistoja. Etenkin tutkimusta tehtäessä tämä ominaisuus on tärkeä, kun käsitellään luottamuksellista tietoa. (Archibald ja muut, 2019, s. 1–2.)

Tässä tutkimuksessa ulkomaille toteutetut haastattelut oli tarkoitus tehdä kokonaan Zoom-palvelun kautta, mutta teknisten ongelmien takia kahdessa haastattelussa käytettiin Skypeä. Skype on parhaiten tunnettu online-ohjelmistosovellus, minkä takia sitä käytetään myös tutkimuksissa paljon. Kuitenkin Skypeen liittyy haasteita, kuten äänen- ja kuvanlaadun heikkoutta tai muiden ohjelmistojen käyttöä nauhoitetun materiaalin käsittelyssä. (Deakin & Wakefield, 2014, s. 606.) Archibald ja muut (2019, s. 7) ovat todenneet, että Zoomin kautta toteutettavissa haastatteluissa teknisiä haasteita voidaan yrittää vähentää tarjoamalla kirjalliset ohjeet palvelun käyttöä varten ennen haastattelua. Myös tässä tutkimuksessa haastateltaville lähetettiin etukäteen ohje Zoomin käyttöä varten. Tästä huolimatta kaksi haastateltavista ei päässyt kirjautumaan Zoomiin sisälle, sillä

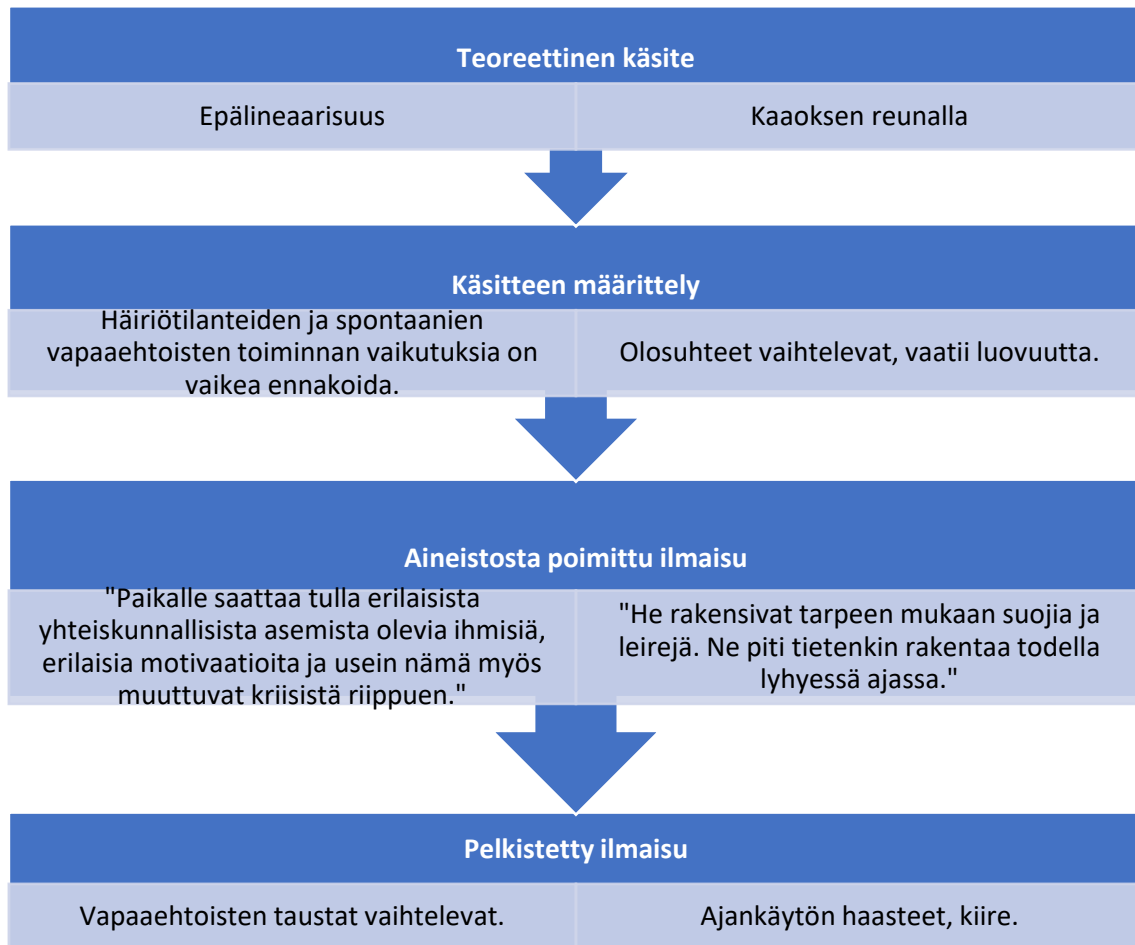


järjestelmä vaati heiltä Vaasan yliopiston käyttäjätunnuksia. Tämän takia nämä kaksi haastattelua vaihdettiin haastatteluhetkellä toteutettavaksi Skypessä.

### 4.3 Aineiston analysointi

Tutkimuksessa toteutetut haastattelut litteroitiin sitä mukaa, kun haastatteluja saatiin toteutettua. Haastattelujen kesto vaihteli 35 minuutin ja 57 minuutin välillä. Keskimäärin yksi haastattelu kesti 45 minuuttia. Litteroitua tekstiä syntyi yhteensä 58,5 sivua (fontti Times New Roman, fonttikoko 12 ja riviväli 1,5). Englanninkielisten haastattelujen litteroinnissa käytettiin apuna käännöstoimisto Kääntövoimaa. Litteroinnit toteutettiin muutoin sanatarkasti, mutta merkityksettömät toistot, täytesanat ja aiheeseen kuulumaton keskustelu jätettiin huomiotta. Pyrkimyksenä oli keskittyä haastattelujen asiasisältöön puhujien vuorovaikutuksen sijaan. Litteroinnin jälkeen puhtaaksikirjoitetut haastattelut ja aikaisemmin kerätty kirjallinen materiaali käytiin läpi perusteellisesti.

Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä käytetään jo valmiiksi ilmiöstä tiedettyjä teoreettisia käsitteitä. Aineistosta poimitaan asioita ja ilmauksia, jotka luokitellaan näiden käsitteiden mukaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 133.) Tässä tutkimuksessa kompleksisuusteorian käsitteet tuotiin aikaisemmin esillä olleesta kuviosta 3. Litteroiduista haastatteluista ja kirjallisesta aineistosta poimittiin käsitteitä vastaavia ilmauksia ja lauseita, jotka taulukoitiin käsitteiden alle. Kuviossa 4 kuvataan analysointiprosessin eteneminen kahta käsitettä esimerkkinä käyttäen. Taulukossa teoreettinen käsite on määritelty ensin lyhyesti ja sen jälkeen aineistosta on poimittu kaikki sitä kuvaavat ilmaisut. Lopuksi ilmaisut on pelkistetty yksinkertaisempaan muotoon, jolloin niitä on helpompi analysoida. Kompleksisuusajattelun mukaan luokitellusta aineistosta etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin.



**Kuvio 4.** Analysointiprosessin eteneminen.

## 5 Tulokset

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen tulokset kompleksisuusajattelun näkökulmasta. Tuloksia kuvataan kuviossa 3 esitettyjen kompleksisuusajattelun käsitteiden pohjalta. Ensimmäisessä alaluvussa tuodaan esiin se, mitä spontaani vapaaehtoisuus on aineiston perusteella, ja toisessa alaluvussa keskitytään spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitettyihin malleihin. Tuloksissa ei ole erikseen eroteltu haastatteluista saatua ja kirjallista materiaalia toisistaan, vaan kustakin maasta saatu aineisto käsitellään yhtenä kokonaisuutena. Malleja koskevassa aineistossa eri maista saatuja tuloksia vertaillaan keskenään. Tulosten julkaisun yhteydessä esitetään myös poimintoja kirjallisesta aineistosta ja suoria lainauksia haastatteluista. Suorien lainausten yhteydessä haastateltavat on numeroitu haastattelujen toteuttamishetken perusteella yhdestä kuuuteen (1–6). Kirjallisesta materiaalista poimituissa lainauksissa on käytetty taulukon 4 dokumenttien numerointia.

### 5.1 Spontaani vapaaehtoisuus turvallisuustehtävissä kompleksisuuskäsitteiden mukaan

Aineiston perusteella spontaani vapaaehtoisuus nähdään tuttuna ja arkipäiväisenä ilmiönä, jota on ollut aina. Kuitenkin termi spontaani vapaaehtoisuus on uusi ja sitä on alettu viime vuosina tutkimaan yhä enemmän. Sosiaalinen media on kasvattanut ilmiötä, sillä tieto kulkee nopeasti ja tavoittaa suuria joukkoja ihmisiä. Tämä on tehnyt spontaanista vapaaehtoisuudesta näkyvämpää ja lisännyt tutkijoiden kiinnostusta aihetta kohtaan. Tässä luvussa spontaania vapaaehtoisuutta koskevia tutkimustuloksia käsitellään kompleksisuusajattelun käsitteiden pohjalta.

Aineistossa spontaaniin vapaaehtoisuuteen ja kompleksisuusajatteluun liittyvä emergenssi nousi esille vahvasti. Emergenssi näkyi sosiaalisen median kautta syntyvänä auttamisena, joka haastaa vanhat tavat toteuttaa vapaaehtoisuutta. Spontaanit vapaaehtoiset luovat sosiaaliseen mediaan uudenlaisia ryhmiä ja tapahtumia, joita ei ole ennestään

ollut olemassa. Spontaanin vapaaehtoisuuden kautta syntyneitä ideoita kuvattiin etenkin Hollantia ja maassa vallinnutta pakolaiskriisiä koskevassa aineistossa. Pakolaiskriisin aikaan kaksi vapaaehtoista perustivat Takecarebnb-sivuston, joka välittää asuntoja pakolaisten ja niitä tarjoavien paikallisten asukkaiden välillä. Oleskeluluvan saaneet pakolaiset voivat asua ja odottaa pysyvää asuntoa isäntäperheissä vastaanottokeskuksen sijaan. Samankaltainen aloite oli Gastyrrij Oost -liikkeen vapaaehtoisten perustama Hoost, eli pieni asuinrakennus Syyrian pakolaisten majoittamiseksi. Spontaanit vapaaehtoiset perustivat myös Refugees Welcome Amsterdam -liikkeen Amsterdamin päärautatieasemalle. He jakoivat pakolaisille keräämiään vaatteita ja ruokatarvikkeita sekä ohjasivat pakolaisia haakeutumaan vastaanottokeskuksiin. Emergenssinä aineistossa tuotiin esille myös uudenlaiset vapaaehtoisuuden muodot, jotka näkyvät perinteisen vapaaehtoisuuden ja spontaanin vapaaehtoisuuden rajapinnassa. Tällainen puolistrukturoitu tapa toteutuu spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointiin käytetyissä alustoissa.

Emergenssin lisäksi itseorganisaatiota oli kuvattu aineistossa paljon. Kaikki haastateltavat toivat esille sen, että spontaani vapaaehtoisuus toteutuu häiriötilanteissa joka tapauksessa, vaikka sitä yritettäisiin estää. Myös kirjallisessa materiaalissa mainittiin, että isot onnettomuudet herättävät mielenkiintoa ja auttamisenhalua. Aineiston mukaan spontaanit vapaaehtoiset organisoituvat itsenäisesti tapahtumapaikalla tai esimerkiksi internet-verkoston kautta ja tarjoavat apua naapurustossaan. Useat haastateltavat totesivat häiriötilanteiden kannustavan itseorganisoitumiseen. Kriisitilanteissa ihmiset alkavat pohtia, miten he voisivat hyödyntää taitojaan tai resurssejaan ihmisten auttamiseksi. Haastateltava 2 kuvasi parhaillaan meneillään olevaa tilannetta näin:

*”Koronan tyypisessä tilanteessa mä luulen, et ihmiset kotona istuessaan saattaa keksiä hyviä juttuja, jotka on mielekkäitä, mitkä auttaa toisia ihmisiä.”*

Aineistossa tuotiin kuitenkin vahvasti esille se, että spontaanit vapaaehtoiset tarvitsevat koordinaatiota ja johtamista. Lähinnä johtaminen nähtiin olemassa olevien järjestöjen ja koulutettujen vapaaehtoisten vastuuna. Osa haastatelluista totesi, että spontaanien

vapaaehtoisten saadessa riittävästi tietoa tilanteesta ja tarvittavista toimista he alkavat koordinoita itse itseään. Esimerkkinä itseorganisoitumisesta mainittiin Open Street Kathmandu -liikkeen toteuttamat workshopit kartoituksesta opiskelijoille ja nuorisoryhmille.

Myös yhteisevoluutio eli toimijoiden kehittyminen yhdessä ympäristön ja toistensa kanssa näkyi aineistossa vahvasti. Kehittymistä kuvattiin spontaanien vapaaehtoisten, viranomaisten, järjestöjen ja kriisin kohdanneen yhteisön näkökulmasta. Etenkin kirjallisuudessa aineistossa painotettiin spontaanin vapaaehtoisuuden hyötyjä viranomaisille. Häiriötilanteissa spontaanit vapaaehtoiset usein asuvat kriisin iskemällä alueella. Paikallisten asukkaiden kanssa työskennellessä viranomaisten tieto lisääntyy ja osaaminen syvenee. Viranomaiset voivat hyödyntää paikallisten tarjoamaa työvoimaa ja muita resursseja, jolloin toiminta häiriötilanteessa nopeutuu. Lisäksi he voivat oppia spontaaneilta vapaaehtoisilta uusia tehtäviä ja näin laajentaa organisaatorakennettaan. Kokonaisuudessaan työskentely vapaaehtoisten kanssa lisää viranomaisten luottamusta kansalaisiin ja heidän kykyynsä toimia häiriötilanteissa.

Järjestöt hyötyvät spontaanien vapaaehtoisten kanssa toimimisesta saamalla kokemusta uudenlaisesta vapaaehtoistyöstä. Etenkin haastatellut asiantuntijat toivat esille sitä, että ihmisten sitoutuessa yhä vähemmän perinteiseen organisaatiotyöhön lisäkädet ovat tervetulleita myös järjestöille. Lisäkäsien avulla järjestöt voivat osallistua pelastustehtäviin entistä suuremmalla panoksella. Vapaaehtoiset taas saavat kokemusta mielekkäistä ja palkitsevista tehtävistä. Lähes jokaisessa lähteessä mainittiin, että häiriötilanteissa toimiminen helpottaa spontaanien vapaaehtoisten kriisin käsittelyä jälkikäteen. Yhteisön kannalta spontaani vapaaehtoisuus lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja voimistaa yhteisön resilienssiä.

Epälineaarisuus eli tilanteiden ja toiminnan ennakkoinnin vaikeus nousi esille varsinkin haastatteluaineistossa. Jokainen haastatelluista asiantuntijoista kuvasi vaikeuksia ennakoida tapahtumien kulkua ja vapaaehtoisten toimintaa häiriötilanteissa. Myös

kirjallisessa aineistossa aihetta sivuttiin jonkin verran. Eniten huolta haastateltavissa aiheutti se, ettei paikalle saapuvien spontaanien vapaaehtoisten määrää voi tietää etukäteen. Varsinkin sosiaalisen median voimaa pidettiin arvaamattomana. Haastateltava 2 tiivistä ajatukset näin:

*”Kysymys onkin se, että mitä kun se määrä ei jääkään pieneksi, vaan niitä tulee to-della paljon ja pitää hoitaa se huolto ja kaikki muu tukitoiminta, henkinen huolto ja kaikki.”*

Vapaaehtoisten määrän lisäksi huolta aiheuttivat vapaaehtoisten erilaiset taustat. Etukäteen ei voi ennustaa, ketkä vapaaehtoisista ovat aktiivisia ja miten he toimivat yhdessä. Koska muodollista organisaatiota ei ympäriltä löydy, viranomaiset eivät tiedä, kenen puoleen he tarvittaessa kääntyvät. Aineistossa kuvattiin myös häiriötilanteen epälineaarisuutta. Akuuttivaiheessa ei voida tietää, minkälaista apua kokonaisuudessaan tarvitaan. Toisaalta ei myöskään tiedetä sitä, minkälaista apua on tarjolla.

Epälineaarisuuteen vahvasti liittyvää käsitettä kaaoksen reunalla tuotiin esille aineistossa jonkin verran. Etenkin haastatteluissa kuvailtiin niitä tekijöitä, jotka ovat riskinä johtaa kaaokseen ja tekevät tilanteesta epävakaa. Sen sijaan kaaoksen reunalla pysymistä ja luovuuden hyödyntämistä näissä tilanteissa oli kuvattu vähemmän. Häiriötilanteita kuvailtiin pitkäjänteisiksi tapahtumiksi, joissa aikataulut ovat usein tiukat. Kun tilanteet pitkittyvät, spontaanien vapaaehtoisten saatavuus vaihtelee ja vaihtuvuus on suurta, syntyy riski ajautua kaaokseen. Tarvittavien auttajien määrä myös muuttuu häiriötilanteen vaiheesta riippuen. Varsinkin akuuttivaiheessa tietoa tilanteesta on saatavilla niukasti tai ei lainkaan ja tiedotus eri osapuolten välillä on katkonaista. Haastateltava 3 kuvaa etsintätilannetta ja tiedottamisesta löytyviä puutteita näin:

*”Siellä oli parhaimmillaan tuhat ihmistä haahuilemassa metsässä samoja alueita toisistaan tietämättä, eikä jälkikäteen tiedetty mitä kaikkia alueita oli käyty läpi.”*

Häiriötilanteissa spontaaneja vapaaehtoisia on vaikea tunnistaa, eivätkä heidän tietonsa ja taitonsa ole viranomaisten tai koulutettujen vapaaehtoisten tiedossa. Yksi asiantuntijoista toi myös esille sen, että valtakunnallista ohjeistusta spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi ei ole olemassa. Tällöin toiminta vapaaehtoisten kanssa vaihtelee paikallisesti ja toimijoista riippuen. Varsinkin kirjallisessa materiaalissa tuli kuitenkin esille se, että spontaanin vapaaehtoisuuden epämuodollinen luonne pitää toiminnan riittävän lähellä kaaoksen reunaa.

Dissipatiivisuus ja adaptiivisuus tarkoittavat vapaaehtoisten kykyä sopeuttaa toimintaansa ulkoisiin vaatimuksiin nähden. Tätä kykyä tuotiin aineistossa esiin kohtalaisen vähän. Kuitenkin lähes jokainen haastateltava kuvasi dissipatiivisuutta ja adaptiivisuutta meneillään olevaan koronapandemiaan liittyen. Asiantuntijat näkivät ihmiset luovina ja innovatiivisina. He kertoivat useita esimerkkejä siitä, miten ihmiset ovat löytäneet poikkeustilanteessa erilaisia keinoja auttaa. Haastateltava 5 kuvasi tilannetta näin:

*”Ihmisten auttaminen vaatii heidän fyysistä koskemistaan. Nyt kun se ei ole mahdollista, näemme silti monia spontaaneja tekoja yhteiskunnassa.”*

Spontaaneja vapaaehtoisia kuvattiin aineistossa kykeneviksi nopeaan toimintaan. Mitä pidemmälle tilanteet etenevät, sitä kohdennetummaksi vapaaehtoisten toiminta muuttuu. He löytävät häiriötilanteissa ne tehtävät, jotka edellyttävät toimintaa ja joita muut toimijat eivät ole vielä ratkaisseet. Spontaanit vapaaehtoiset toimivat sen aikaa kuin tehtävät sitä edellyttävät ja tarvittaessa muuttavat toimintatapoja. Osa vapaaehtoisten aikaansaamista liikkeistä muuttuu lähemmäksi ammattimaista toimintaa ja erikoistuu tietyn tyyppisiin tehtäviin. Taulukossa 5 on kuvattu spontaania vapaaehtoisuutta tähän asti käsiteltyjen käsitteiden pohjalta.

**Taulukko 5.** Spontaani vapaaehtoisuus kompleksisuusajattelun mukaan 1.

<b>Emergenssi</b>	<b>Itseorganisaatio</b>	<b>Yhteisevoluutio</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- sosiaalisen median kautta syntyvät auttamiskuviot</li> <li>- uudet vapaaehtoisuuden muodot</li> <li>- esim. kriisikartoitus Nepalin maanjäristysten aikaan</li> <li>- TakeCareBnb</li> <li>- Refugees Welcome Amsterdam-liike</li> <li>- Gastyrj Oost-liikkeen Hoost-talo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vapaaehtoiset johtavat itse toimintaansa</li> <li>- ihmisiä tulee auttamaan joka tapauksessa</li> <li>- omien facebook-sivujen/nettiverkoston kautta aktivoituminen</li> <li>- häiriötilanteet kannustavat itseorganisaatioon</li> <li>- yritykset alkavat toimimaan yhdessä</li> <li>- ihmiset kartoittavat taitonsa ja resurssinsa</li> <li>- he tunnistavat ja ratkaisevat auttamistarpeita yhteiskunnassa</li> <li>- workshoppeja kartoituksesta opiskelijoille ja nuorisoryhmille</li> <li>- omat online-alustat toiminnan organisointiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- viranomaisten tietotaito kasvaa</li> <li>- viranomaiset omaksuvat uusia tehtäviä ja laajentavat organisaatorakennetta</li> <li>-toiminta nopeutuu</li> <li>- kriisin käsittely helpottuu, psykososiaalinen toipuminen paranee</li> <li>- vapaaehtoiset oppivat uusia asioita</li> <li>- viranomaisten luottamus kansalaisten toimintaan paranee</li> <li>- järjestöt saavat kokemusta uudeltaisesta vapaaehtoistyöstä ja voivat antaa entistä suuremman panoksen kriisin hoidossa</li> <li>- yhteisöt saavat apua häiriötilanteesta toipumiseen, resilienssi voimistuu</li> <li>- paikallinen yhteenkuuluvuus kasvaa</li> </ul>
<b>Epälineaarisuus</b>	<b>Kaaoksen reunalla</b>	<b>Dissipatiivisuus ja adaptiivisuus</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- some-viestit arvaamattomia</li> <li>- vapaaehtoisten taustat vaihtelevat</li> <li>- ihmisten reagointi häiriötilanteisiin vaihtelee</li> <li>- ei voi tietää, ketkä ovat aktiivisia ja miten yhteistyö sujuu</li> <li>- spontaanien vapaaehtoisten johtaja epäselvä</li> <li>- vapaaehtoisten määrää ei tiedä etukäteen</li> <li>- ei voi tietää etukäteen, mitä tarvitaan ja mitä on tarjolla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vapaaehtoisten vaihtuvuus suurta</li> <li>- auttajia on paljon</li> <li>- tilanteet ovat pitkäjänteisiä ja aikataulut tiukkoja</li> <li>- vapaaehtoisten saatavuus vaihtelee alueittain</li> <li>- vapaaehtoisten osaamista tai sitoutumista ei tunneta</li> <li>- vapaaehtoisten tunnistaminen ja yhteistyö heidän kanssaan haastavaa</li> <li>- vaurioiden laajuus ja luonne, uhrien määrä ja avun tarve tuntematon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ihmiset reagoivat kriisin kohdatessa</li> <li>- ihmiset löytävät erilaisia keinoja auttaa</li> <li>- vapaaehtoiset sopeutuvat vaihtuviin olosuhteisiin</li> <li>- he pystyvät toimimaan nopeasti</li> <li>- vapaaehtoiset kohdentavat toimintaansa tai erikoistuvat niihin toimiin, mitä tarvitaan</li> <li>- apua tarjotaan sen aikaa kuin sille on tarve</li> <li>- kun fyysinen koskeminen ei ole mahdollista, autetaan muilla tavoilla</li> </ul>

Alkuarvoherkkyys ja polkuriippuvuus tulivat esille aineistossa lähinnä niissä kohdin, kun spontaanista vapaaehtoisuudesta puhuttiin tuttua ja arkipäiväisenä ilmiönä. Monet haastatelluista asiantuntijoista toivat vastauksissaan esille vanhaa talkooperinnettä ja sitä, miten ihmiset ovat historian saatossa osallistuneet esimerkiksi kadonneiden etsintöihin. Tottuminen kansalaisten tarjoamaan apuun kannustaa avun hyödyntämiseen jatkossakin. Yksi asiantuntijoista mainitsi, että spontaanien vapaaehtoisten hyödyntäminen vaihtelee eri viranomaisten kesken. Poliisi joutuu käyttämään kansalaisia esimerkiksi juuri etsinnöissä, jolloin aikaisemmat kokemukset spontaanista vapaaehtoisuudesta vaikuttavat myönteisesti tuleviin tehtäviin. Mikäli yhteistyö taas ei ole sujunut odotetulla



tavalla, vapaaehtoisten toiminta voidaan estää. Vastauksissa kuvattiin myös sitä, että muista maista saadut esimerkit ovat kannustaneet kokeilemaan spontaania vapaaehtoisuutta. Globaalisti ajatellen muun muassa internetin käytön lisääntyminen ja individualismin kasvu ovat vahvistaneet ilmiötä.

Elinkykymaisemaa oli kuvailtu runsaasti sekä kirjallisessa materiaalissa että haastatteluaineistossa. Haastatteluissa tuli ilmi, että spontaanit vapaaehtoiset aktivoituvat lähes kaikenlaisissa kriiseissä. Vapaaehtoisten toimintaympäristöinä mainittiin sekä paikalliset että laajemmat häiriötilanteet, äkilliset katastrofit ja vähittäin etenevät kriisit. Tapahtumat uhkaavat ihmisten omaa ympäristöä ja hyvinvointia. Ne vaikuttavat ihmisiin eri tavoin ja vaikutukset ovat usein pitkäkestoisia. Aineiston mukaan maakohtaista vaihtelua erilaisissa kriiseissä on paljon. Tyypillisimmät spontaanien vapaaehtoisten elinkykymaisemat ovat pieniä tapahtumia, kuten tulipaloja, myrskyjä tai teollisuusonnettomuuksia. Kuitenkin osa häiriötilanteista kasvaa isoiksi humanitäärisiksi kriiseiksi. Isompia häiriötilanteita ovat esimerkiksi maanjäristykset ja muut laajat luonnononnettomuudet.

Kriisistä selviämiskeinot ovat alkuun tuntemattomat. Elinkykymaisema voi olla vaikeasti kuljettavissa, jos esimerkiksi teitä on tuhoutunut ja rakennuksia romahtanut. Myös toimintaympäristön luonne ennen kriisin puhkeamista vaikuttaa kriisistä selviämiseen. Dokumentissa 12 asiaa kuvattiin muun muassa näin:

*”Haavoittuvilla alueilla, joissa kärsitään nälästä, köyhyydestä ja sodasta, korona-kriisi on erityisen haastava.”*

Aineiston perusteella luonnononnettomuuksien ja viruspandemian kaltaisten häiriötilanteiden uskottiin lisääntyvän tulevaisuudessa. Tällöin myös spontaani vapaaehtoisuus lisääntyy toimintaympäristöjen kasvun myötä. Asiantuntijat uskoivat spontaanin vapaaehtoisuuden ammatillistuvan pikkuhiljaa ja yhteisöjen kehittyvän yhä riippumattomammiksi toisistaan. Kuitenkin hätätilanteet tulevat usein yllättäen. Niiden ajankohtaa,

laajuutta tai paikkaa ei voi etukäteen ennustaa. Häiriötilanteista toipuminen on aina pitkä prosessi.

Negatiivisia palauteprosesseja eli valtasuhteiden, sääntöjen ja hierarkian säilyttämistä ajavaa tiedonvaihtoa tuotiin esille etenkin haastatteluissa jonkin verran. Positiivisille palauteprosesseille eli muutosta eteenpäin ajavalle tiedonvaihdolle oli sen sijaan jätetty vähemmän tilaa. Moni haastatelluista asiantuntijoista oli sitä mieltä, että viranomaisten vahva komento- ja ohjausrakenne tulee säilyttää. Viranomaisten koettiin päättävän spontaanien vapaaehtoisten käyttämisestä tai käyttämättä jättämisestä. Johtamistapaa kuvattiin ylhäältä alaspäin suuntautuvaksi, jolla pyrittiin turvaamaan kansallinen turvallisuus ja järjestys. Toimintatapojen ja protokollien ohjeistus spontaaneille vapaaehtoisille näkyi aineistossa negatiivisena palauteprosessina. Myös vapaaehtoisille annettu koulutus, tiedotustilaisuudet ja perehdytys tehtäviin säilyttivät valtasuhteet ennallaan. Suhautuminen muutoksiin tuli esille esimerkiksi seuraavassa haastateltavan 1 kommentissa:

*”Meillä on tässä hyvät, vakiintuneet toimintamallit, niin ei ehkä oo syytä lähteä niitä nyt muuttamaan.”*

Kirjallisessa aineistossa ja osassa haastatteluja tuotiin esille kuitenkin myös positiivisia palauteprosesseja. Spontaanien vapaaehtoisten harrastuneisuuden, osaamisen ja koulutuksen selvittäminen voi auttaa muutoksessa. Lisäksi vapaaehtoisten toiminnalle osoitettu arvostus toimii muutosta eteenpäin vievänä voimana. Ylipäätään hallinnon hajauttaminen ja muuttaminen verkostoituneempaan muotoon purkaa hierarkkista organisatiorakennetta. Perinteisen komento- ja ohjausrakenteen sijaan spontaaneja vapaaehtoisia tulisi johtaa koordinaatiolla ja yhteistyöllä. Dialogi toimijoiden välillä voi edistää yhteistyötä ja parantaa yhteisön resilienssiä. Haastateltava 6 totesi näin:

*”Heitä voi koordinoida vain kohtelemalla heitä tasa-arvoisina kumppaneina kriisikoordinaatiossa.”*

Kompleksista systeemiä eli eri osapuolten, rakenteiden ja toimintatapojen kokonaisuutta tuotiin esille aineistossa laajasti. Spontaaneihin vapaaehtoiisiin kytköksissä olevia toimijoita kuvasivat jokainen haastatelluista asiantuntijoista. Toimijoista mainittiin viranomaiset ja heistä etenkin pelastuslaitoksen edustajat. Pelastuslaitosten koettiin häiriötilanteissa johtavan toimintaa ja oikeuttavan järjestöjen ja spontaanien vapaaehtoisten toiminnan. Kuitenkin häiriötilanteen johtajan nähtiin riippuvan myös tilanteen vaiheesta. Pelastuslaitosten lisäksi pelastuspalvelujärjestöt vaikuttavat häiriötilanteissa. Varsinkin Punainen Risti vakiintuneena järjestönä tuli esille useassa kohtaa haastatteluja ja kirjallista materiaalia. Punaisella Ristillä kuvattiin olevan maasta riippumatta yhteyksiä kriisinhallinnasta vastaavien viranomaisten kanssa. Myös useilla muilla järjestöillä löytyi työkaluja, osaamista ja kykyjä spontaanien vapaaehtoisten kanssa toimimiseen. Järjestöjen sisällä on erilaisia koordinaattoreita toiminnan johtamiseksi. Yhteistyön koettiin olevan tiivistä, mutta joskus haastavaa. Ristiriitoja aiheuttivat muun muassa tiedonkulun haasteet ja valtasuhteet, eli kuka tilannetta saa milloinkin johtaa.

Spontaaniin vapaaehtoisuuteen liittyvistä toimijoista aineistossa mainittiin myös valtiot ja hallitukset, joiden tehtävä on suojella kansalaisia ja vähentää häiriötilanteiden vaikutuksia. Kirjallisen materiaalin perusteella Australiassa on oma kansallinen strategiansa spontaanin vapaaehtoisuuden edistämiseksi. Strategia oikeuttaa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan ja antaa järjestöille mahdollisuuden suunnitella toimintaa. Spontaanit vapaaehtoiset itsessään ovat osa kompleksista systeemiä. He voivat toimia yksin, yhteisönä tai yritysten kautta, ja heitä voi olla paikalla satoja tai jopa tuhansia kerrallaan. Toimintatavoissa asiantuntijat näkivät eroja. Osan mukaan spontaanit vapaaehtoiset voivat ilmoittautua ja kouluttautua etukäteen. Kuitenkin suurimman osan mielestä spontaani vapaaehtoisuus tapahtuu tilanteen ohjaamana. Yksi haastateltavista toi esille spontaaniin vapaaehtoisuuteen liittyvänä haasteena sen, että olemassa olevia sosiaalisia rakenteita ei hyödynnetä tarpeeksi. Toisin sanoen apua ei haeta sieltä, missä osaamista löytyisi jo ennestään. Yhteistyö osaavien yritysten tai muiden toimijoiden kanssa kasvattaisi kompleksista systeemiä, mutta voisi nopeuttaa häiriötilanteesta toipumista. Yhtenä

toimijana kompleksisessa systeemissä tuotiin esille myös media, joka mahdollistaa nopean tiedonkulun ja yhä erikoistuneemmat tehtävät spontaaneille vapaaehtoisille.

Käsitettä kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa esiintyi aineistossa hyvin vähän. Materiaalissa tuotiin esille lähinnä areenoita, joissa vapaaehtoisten vuorovaikutus voi synnyttää uusia ideoita. Sen sijaan vuorovaikutuksen synnyttämiä ideoita kuvattiin vähemmän. Ideoita syntyi etenkin verkkokokoonantumisten seurauksena. Haastatteluissa mainittiin myös online-baari, jossa vapaaehtoiset saattoivat keskustella keskenään. Ihmiset osallistuivat yhteistyössä etsintöihin ja haravoivat tiettyjä alueita. Joku haastateltavista kertoi vapaaehtoisten rakentaneen pakolaissuojia, joita yksittäiset vapaaehtoiset eivät olisi kyenneet pystyttämään. Myös tiedon kokoaminen ja välittäminen eteenpäin verkostona kertoo vuorovaikutuksen avulla syntyneestä ideasta.

Vuorovaikutuksen kautta syntyneiden ideoiden lisäksi bifurkaatiopisteitä eli tapahtumien kulkua muuttavia valintatilanteita oli kuvattu aineistossa vain vähän. Spontaaniin vapaaehtoisuuteen vaikuttavia bifurkaatiopisteitä voivat olla päätös ottaa vapaaehtoiset toimintaan mukaan ja kouluttaa heidät tehtäviin tai vaihtoehtoisesti päätös vapaaehtoisten ohjaamisesta pois tilanteesta. Joskus pakon edessä tehty päätös vapaaehtoisten käyttämisestä tai heidän tehtäviensä lisäämisestä voi muuttaa tapahtumien kulkua merkittävästi.

Yhteenvetona voi sanoa, että spontaania vapaaehtoisuutta on ollut aina. Internetin ja varsinkin sosiaalisen median käytön lisääntyminen on tehnyt siitä näkyvämpää. Haastateltavat kokivat ilmiön pääsääntöisesti positiivisena, mutta näkivät siihen liittyvän haasteita. Häiriötilanteiden lisääntymisen myötä myös spontaanin vapaaehtoisuuden uskotaan saavan enemmän tilaa. Asiantuntijat pitivät myös todennäköisenä, että tulevaisuudessa spontaani vapaaehtoisuus ja perinteinen järjestötyö ajautuvat enemmän toisiaan kohti. Kompleksisuusajattelu ja sen peruskäsitteet näkyivät aineistossa vahvasti. Jokaista käsitettä oli kuvattu jossain määrin, vaikkakin eniten esille tulivat spontaaniin vapaaehtoisuuteen vahvasti liittyvät itseorganisaatio ja yhteisevoluutio. Myös elinkykymaisemaa

ja kompleksista systeemiä oli kuvattu aineistossa paljon. Taulukossa 6 esitellään spontaania vapaaehtoisuutta niiden käsitteiden pohjalta, joita ei vielä taulukossa 5 tuotu esille.

**Taulukko 6.** Spontaani vapaaehtoisuus kompleksisuusajattelun mukaan 2.

<b>Alkuarvoherkkyys ja polkuriippuvuus</b>	<b>Elinkykymaisema</b>	<b>Palauteprosessit</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- esimerkit ulkomailta saaneet kokeilemaan toimintaa</li> <li>- hyvät/huonot kokemukset spontaaneista vapaaehtoisista</li> <li>- tottuminen spontaaneihin käytännössä</li> <li>- talkooperinne</li> <li>- suhtautuminen vapaaehtoistyöhön muuttunut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- äkillinen tai pitkään jatkuva kriisi</li> <li>- paikallinen tai laajempi tapahtuma</li> <li>- uhkaa ihmisten omaa ympäristöä ja hyvinvointia</li> <li>- pitkäkestoiset vaikutukset</li> <li>- yleensä pieniä tapahtumia, kuten tulipaloja</li> <li>- satunnaisesti isoja humanitäärisiä katastrofeja</li> <li>- tyypilliset kriisit vaihtelevat maasta riippuen</li> <li>- määrittää avun tarpeen</li> <li>- kriisi ja siitä selviämiskeinot alkuun tuntemattomat</li> <li>- alue voi olla ennestään haastava sodan, nälän tai köyhyyden takia</li> <li>- tiet on tuhoutuneet, rakennukset romahtaneet, ihmiset menettäneet kotinsa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toiminnan kieltäminen tai toimintatapojen ohjaus</li> <li>- viranomaisten vahva komento- ja ohjausrakenne</li> <li>- tiedotetaan olosuhteista, tarvittavista toimista ym.</li> <li>- viranomaisten ja järjestöjen yhteiset keskustelut spontaanien vapaaehtoisten hyödyntämisestä</li> <li>- vapaaehtoisten paikallistuntemuksen hyödyntäminen</li> <li>- onnettomuuden kohdanneen yhteisön osaamisen hyödyntäminen, informaation vaihto</li> </ul>
<b>Kompleksinen systeemi</b>	<b>Kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa</b>	<b>Bifurkaatiopiste</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pelastuslaitokset johtavat yhteistyötä ja sovittavat järjestöjen toimintaa siihen</li> <li>- valtio/hallitus vähentää katastrofin vaikutuksia ja suojelee kansalaisia mahdollisimman tehokkaasti</li> <li>- lukuisat järjestöt toimivat yhtä aikaa</li> <li>- toiminta vaihtelee alueittain</li> <li>- SPR:llä on aluekoordinaattoreita</li> <li>- yritykset, yhteisöt ja yksittäiset vapaaehtoiset tarjoavat apuaan</li> <li>- satoja tai jopa tuhansia spontaaneja vapaaehtoisia</li> <li>- toiminnan johtaja riippuu häiriötilanteen vaiheesta</li> <li>- spontaanit vapaaehtoiset reagoivat siinä tilanteessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verkossa sovitut joukkoetsinnät</li> <li>- verkostoissa tiedon välitys ja koonti</li> <li>- online-baari vapaaehtoisille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-vapaaehtoisten ohjaaminen pois tilanteesta</li> <li>- päätös kouluttaa vapaaehtoisia</li> <li>- pakon edessä annetaan vapaaehtoisille enemmän tehtäviä</li> </ul>

## 5.2 Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitetyt mallit

Tässä tutkimuksessa tarkastellut mallit spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi turvallisuustehtävissä saivat alkunsa käytännön tarpeista. Viranomaiset ja pelastuspalvelujärjestöjen edustajat kokivat, että häiriötilanteissa tarvittiin laajaa auttajien joukkoa sekä mallia ohjaamaan spontaanien vapaaehtoisten toimintaa. Malleja kehitettäessä huomioitiin se, etteivät ihmiset enää sitoudu järjestötoimintaan niin vahvasti. Tässä luvussa tarkastellaan ja vertaillaan Suomen öljyntorjuntajoukkojen, Hollannin Ready2Helpin ja Australian EV CREW -mallin toimintaa ja kokemuksia malleista kompleksisuusajattelun käsitteiden kautta.

Emergenssiä ja itseorganisaatiota kuvattiin spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoitiin käytettyjä malleja koskevassa aineistossa hyvin vähän. Jokaisessa mallissa vapaaehtoiset voivat itse päättää, osallistuvatko he tehtäviin vai eivät. Kuitenkin tarkastelluissa malleissa vapaaehtoisille annetaan tehtävät valmiina, mikä vähentää itseorganisoinnin ja emergenssin mahdollisuutta. Suomen öljyntorjuntajoukoissa vapaaehtoiset saavat tehtäväkseen rantojen puhdistusta, lintujen pelastamista tai tukitehtäviä, kuten siivousta ja tarvikkeiden kuljetusta. Ready2Help-mallissa vapaaehtoisia pyydetään auttamaan yksinkertaisissa työtehtävissä, joissa tarvitaan lähinnä lisäkäsiä tai -jalkoja. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi hiekkasäkkien pinoaminen padoksi tai telttojen pystytys. Australian EV CREW -alusta taas toimii siten, että mallia hallinnoiva taho ottaa vastaan vapaaehtoisten avun tarjouksia ja organisaatioiden avunpyyntöjä sekä yhdistää tarjoukset ja pyynnöt toisiinsa. Organisaatioiden on apua pyytäessään tiedettävä, minkälaista apua he tarvitsevat. Apu voi olla erityistä osaamista, kuten IT-palveluja vaativaa. Hollannin aineistossa tuotiin esille, että vapaaehtoiset olivat soveltaneet saamiaan tehtäviä esimerkiksi muokkaamalla pakolaissuojan rakennetta. Muutoin itseorganisaation ja emergenssin kuvaus jäi vähäiseksi.

Malleja koskevassa aineistossa yhteisevoluutiota oli kuvattu jonkin verran. Mallit mahdollistavat entistä suuremman vapaaehtoisjoukon käyttämisen kriisitehtävissä, jolloin

yhteisevoluution mahdollisuus sitä kautta kasvaa. Kuitenkin aineiston perusteella yhteisevoluutiota tapahtuu spontaanien vapaaehtoisten osallistuessa turvallisuustehtäviin riippumatta siitä, käytetäänkö toiminnan organisointiin mallia vai ei. Eniten spontaanien vapaaehtoisten ja muiden toimijoiden yhteinen kehittyminen tuli esille Australian EV CREW -mallia koskevassa aineistossa. EV CREW mahdollisti sen, että spontaanit vapaaehtoiset voivat hyödyntää omaa osaamistaan ja kehittyvät taidoissaan. Myös vapaaehtoisia vastaanottavat organisaatiot oppivat uusia taitoja vapaaehtoisten kanssa työskennellessään.

Aineiston perusteella kaikki tarkastellut mallit vähentävät spontaaniin vapaaehtoisuuteen liittyvää epälineaarisuutta. Koska vapaaehtoiset saavat tehtävät valmiina ja heitä opastetaan tehtäviin, heidän toimintansa vaikutukset ovat helpommin ennakoitavissa. Kuitenkin haastateltujen asiantuntijoiden mukaan epälineaarisuus tulee näkyviin vapaaehtoisten sitoutumisessa mallien käyttöön. Rauhallisina aikoina ja häiriötilanteiden puuttuessa viranomaisten ja järjestöjen edustajien voi olla hankala motivoida spontaaneja vapaaehtoisia pysymään alustan käyttäjinä. Motivoinnin haasteet näkyivät etenkin Suomen ja Hollannin malleissa. Kyseisiä maita kuvattiin haastatteluissa turvallisiksi, jolloin varsinkin isompia häiriötilanteita on kohtalaisen vähän. Haastateltava 2 toi asian esille näin:

*”Semmosia oikein isoja tapahtumia niitä ei satu kuin 1-2 vuodessa ja silloin se tarkoittaa, et saman pelastuslaitoksen alueella saattaa mennä kymmenenkin vuotta, että tapahtuu tällöinen isompi juttu.”*

Potentiaalisten auttamistilanteiden puute voi heikentää mallin suosiota sekä spontaanien vapaaehtoisten että viranomaisten keskuudessa. Hollannissa Ready2Help-mallin suurimmaksi haasteeksi mainittiinkin mallin houkuttelevuuden ylläpitäminen ja tulevaisuuden hallitusten kiinnostuksen säilyttäminen mallia kohtaan. Motivointihaasteiden lisäksi häiriötilanteiden vähäisyys vaikuttaa myös siihen, että alustan käytöstä vastaaville henkilöille ei pääse muodostumaan rutiinia alustan käyttöön.

Käsitettä kaaoksen reunalla oli kuvattu myös jonkin verran malleja koskevassa aineistossa. Mallien käyttö ei siis rauhoittanut vaihtelevia olosuhteita. Kaikki tarkastellut mallit mahdollistavat sitoutumisen turvallisuustehtäviin vain hetkeksi kerrallaan, mikä tekee tilanteesta epävakaa. Hollantia ja Australiaa koskevassa materiaalissa mainittiin, että alustojen toimivuus häiriötilanteissa on epävarmaa, mikä saattaa ajaa tilanteen kaaoksen reunalle. Suomen öljyntorjuntajoukkojen aineistossa tuotiin esille se, että mallin myötä resursseja voidaan hukata liikaa koordinointiin. Toisin sanoen keskitytään liikaa vastaanottopaikkojen rakentamiseen tai rekrytointiin, jolloin itse aiheutetaan levottomuutta olosuhteisiin. Hollannissa oltiin huomattu se, että Ready2Helpin myötä viranomaiset saattavat jättää huomiotta muuta kautta syntyvän spontaanien vapaaehtoisten toiminnan. Australiassa taas haasteita aiheuttivat epäsoveliaat avunpyynnöt ja traumatisoituneet soittajat.

Dissipatiivisuus ja adaptiivisuus näkyivät malleja käsittelevässä aineistossa hyvin vähän. Lähinnä spontaanien vapaaehtoisten sopeutuminen ulkoisiin vaatimuksiin tuli esille vapaaehtoisten vastatessa avunpyyntöihin. Kaikissa malleissa vapaaehtoisia kuvattiin nopeiksi reagoimaan avuntarpeeseen ja kutsuihin osallistua turvallisuustehtäviin. Spontaanit vapaaehtoiset sopeutuvat häiriötilanteessa vaihtuviin olosuhteisiin samalla tavoin kuin ilmankin mallia. Kuitenkin valmiiksi annetut tehtävät vähentävät toiminnan luovuutta. Jossain määrin dissipatiivisuutta ja adaptiivisuutta oli kuvattu Australiaa koskevassa aineistossa. EV CREW -mallin kautta vapaaehtoiset saavat tehtävät valmiina, mutta toteuttamistavassa voi käyttää kekseliäisyyttä. Taulukossa 7 kuvataan spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisoimiseksi kehitettyjä malleja tähän asti käsiteltyjen kompleksisuusajattelun käsitteiden pohjalta.



**Taulukko 7.** Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitetyt mallit kompleksisuusajattelun mukaan 1.

<b>Emergenssi</b>	<b>Itseorganisaatio</b>	<b>Yhteisevoluutio</b>
- vapaaehtoisten ideoimat uudenlaiset pakolaissuojat	- vapaaehtoiset päättävät itse, osallistuvatko tehtäviin vai eivät - Ready2Helpin väki alkoi muokata pakolaissuojan rakennetta - vapaaehtoiset alkoivat aktiivisesti järjestää pakolaisille asuntoja	- hyödynnetään ihmisten vahvuuksia - viranomaiset saavat lisättyä resurssejaan merkittävästi - olemassa olevat häiriötilanteiden hallintajärjestelyt laajenevat - vapaaehtoiset toteuttavat tehtäviä turvallisesti, riskit vähenevät - tukee paikallisten taitojen ja resurssien hyödyntämiseen
<b>Epälineaarisuus</b>	<b>Kaaoksen reunalla</b>	<b>Dissipatiivisuus ja adaptiivisuus</b>
- alustan toimivuus epävarma - vapaaehtoiset saavat päättää, auttavatko vai eivät - alustan suosio tulevaisuudessa epäselvä - rauhallisina aikoina alustan käyttö epävarmaa	- ihmiset sitoutuvat alustan käyttöön vain hetkeksi kerrallaan - resursseja hukataan liikaa koordinointiin - keskitytään ainoastaan alustan kautta tuleviin vapaaehtoiisiin - alustojen toimivuus häiriötilanteessa epävarmaa - epäsoveliaita avuntarjouksia, traumatisoituneita soittajia	- vapaaehtoiset vastaavat nopeasti avunpyyntöihin

Alkuarvoherkkyys ja polkuriippuvuus nousivat aineistossa esille jonkin verran. Yleinen teknologian kehitys on lisännyt digitaalista vapaaehtoisuutta ja mahdollistanut mallien suunnittelun ja käyttöönoton. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan maailmalla on paljon erilaisia sekä kaupallisia että voittoa tavoittelemattomia sovelluksia, joilla pyritään organisoimaan spontaania auttamista. Useampi haastateltava uskoi esimerkkitapausten vaikuttavan samankaltaisten alustojen lisääntymiseen tulevaisuudessa. Suomessa Vapaaehtoisen pelastuspalvelun ja öljyntorjuntajoukkojen kehittymiseen vaikutti esimerkkitapaus, jossa ihmiset spontaanisti halusivat lähteä auttamaan katoamistapauksen yhteydessä. Kyseisestä tapauksesta on aikaa yli 50 vuotta. Hollannissa Ready2Help syntyi Oikeus- ja turvallisuusministeriöltä saadun ylimääräisen rahoituksen ansiosta. Ministeriö etsi projektia, johon käyttää rahat. Punainen Risti haki rahoitusta spontaanin vapaaehtoisuuden kehittämiseen ja kehitti silloin vallinneen pakolaiskriisin innoittamana Ready2Help-alustan. Taustalla vaikutti myös katoamistapaus, jossa kaksi poikaa oli kadoksissa tulvan aikaan. Haastateltavat kertoivat, kuinka poliisi ohjasi spontaaneja

vapaaehtoisia väärään suuntaan pelätessään heidän sotkevan kadonneiden jäljet. Tällöin Punainen Risti tarjoutui auttamaan spontaanien vapaaehtoisten koordinoinnissa.

Samankaltaiset tapahtumat vaikuttivat myös Australiassa EV CREW -mallin kehittymiseen. Volunteering Queensland -järjestön edustajat havaitsivat, että häiriötilanteissa auttamishaluiset ihmiset käännytettiin pois, jolloin menetettiin mahdollisuus paikallisten taitojen ja resurssien hyödyntämiseen. Aineiston perusteella EV CREW on omaksuttu rekrytointitoimiston bisnesideasta. Yhteistyö valtionhallinnon kanssa on ollut merkittävä tekijä mallin kehittymisen kannalta.

Elinkykymaisemaa kuvattiin runsaasti varsinkin öljyntorjuntajoukkoja ja Ready2Helpiä koskevassa aineistossa. Haastateltavat toivat esille, että öljyntorjuntajoukkojen malli on kehitetty laajoja öljyonnettomuuksia varten, mutta mallia voidaan soveltaa myös muihin häiriötilanteisiin. Isoimmat riskit öljyonnettomuuksiin ovat Suomenlahdella, Saaristomereillä ja Perämerellä. Onnettomuusalueella voi olla satoja kilometrejä öljyyntyneitä rantaviivaa ja tuhansia öljyyntyneitä lintuja. Siellä käsitellään myrkyllisiä yhdisteitä, jolloin alueella liikkuminen on vaarallista. Isompien tankkerionnettomuuksien lisäksi spontaaneja vapaaehtoisia käytetään myös pienemmissä maalla tapahtuvissa tai laivoista syntyneissä öljyvuodoissa. Hollannin ja Australian mallien elinkykymaisema on öljyntorjuntamallin vastaavaa vaihtelevampi. Aineiston perusteella Ready2Help- ja EV CREW -malleja voidaan hyödyntää esimerkiksi luonnononnettomuuksissa, viruskriiseissä tai terrori-iskuissa. Hollannissa haastateltavat kuvasivat tyypillisimpien kriisien liittyvän tulviin ja kuivuuteen. Kuitenkin myös uudenlaiset kriisit, kuten kesäisin syntyvät lämpöaallot koettelevat maata. Malleja sovelletaan vaihtuvan ympäristön mukaan. Suomessa haastateltavien mukaan tapahtuman laajuus ja kesto vaikuttavat mallin käyttöön. Pienemmissä tapahtumissa ei ole esimerkiksi tarpeen rakentaa erillisiä perustamiskeskuksia. Ready2Help ja EV CREW taas toimivat aina samalla tavalla kriisistä riippumatta. Järjestelmä ei vaihtelee tilanteen mukaan.

Negatiivisia palauteprosesseja eli valtasuhteet säilyttämään pyrkivää tiedonvaihtoa nousi esille varsinkin öljyntorjuntajoukkoja koskevassa aineistossa. Myös muissa mal-  
leissa negatiivisia palauteprosesseja oli kuvattu jonkin verran. Haastateltujen asiantunti-  
joiden mukaan spontaanit vapaaehtoiset saavat tietää öljyntorjunnasta esimerkiksi Va-  
paaehtoiset pelastustoiminnassa -hankkeen tapahtumien ja verkkosivujen kautta. Teh-  
täviin osallistuvat vapaaehtoiset rekisteröidään perustamiskeskukseen. Vapaaehtoiset  
jaetaan ryhmiin jo etukäteen tehtyjen listojen perusteella ja ensimmäistä kertaa tehtä-  
viin osallistuville järjestetään tapahtumapaikalla pikakoulutus. Spontaanien vapaaeh-  
toisten toiminnan koordinoinnista vastaavat olemassa olevat järjestöt. Järjestöjen edus-  
tajia on koulutettu johtamaan toimintaa. Viranomaiset taas ohjaavat järjestöjä siinä, pal-  
jonko ja mihin tehtäviin vapaaehtoisia käytetään. Kaikessa toiminnassa pyritään säilyttä-  
mään toimijoiden valtasuhteet ennallaan. Haastateltava 3 kuvasi koordinoinnin tavoit-  
teita näin:

*”Koordinoinnin tehtävä on ottaa semmoinen määrä vapaaehtoisia kuin tarvitaan  
ja antaa heille ymmärrys, missä he ovat mukana, pikakouluttaa ja ohjata teke-  
mään sellaisia tehtäviä, joita on mahdollista.”*

Ready2Help ja EV CREW tiedottavat rekisteröityneitä vapaaehtoisia tarjolla olevista avus-  
tustehtävistä sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puheluilla. Hollannissa automaattinen soit-  
tojärjestelmä soittaa noin kymmenen kertaa isommalle määrälle vapaaehtoisia kuin teh-  
täviin tarvitaan, sillä asiantuntijoiden mukaan keskimäärin joka kymmenes tavoitetuista  
vapaaehtoisista osallistuu tehtäviin. Malleista vastaavat tahot opastavat spontaaneja va-  
paaehtoisia tehtävien suorittamisessa.

Positiiviset palauteprosessit tulivat esille parhaiten Australian mallissa, jossa spon-  
taaneja vapaaehtoisia kannustetaan omaan aktiivisuuteen ja luovuuteen häiriötilantei-  
den hoidossa. Heille annetaan tietoa olosuhteista, vapaaehtoisten oikeuksista ja velvol-  
lisuuksista sekä eri vaihtoehdoista auttaa. Spontaanien vapaaehtoisten tietojen ja osaa-  
misen selvittäminen johtaa muutokseen valtarakenteissa. Haastatteluissa kävi ilmi, että

myös Suomessa ja Hollannissa vapaaehtoisten osaamista haluttaisiin hyödyntää paremmin. Öljyntorjuntajoukoissa lintujen hoitoon ja rengastukseen etsitään erikseen eläinlääketieteen ammattilaisia tai muuten osaavia vapaaehtoisia. Osaamista tiedustellaan vapaaehtoisten rekisteröityessä järjestelmään. Hollannissa Ready2Helpin toimintaa on pyritty kehittämään avoimempaan suuntaan, mutta yksityiskohtaisempaa tietoa vapaaehtoisten taidoista ei ole toistaiseksi kerätty. Tietojen keräämisessä haastateltuja asiantuntijoita mietitytti vapaaehtoisten yksityisyydensuoja. Nykyistä toimintatapaa haastateltava 6 kuvasi näin:

*”Emme koordinoi sanomalla ihmisille, mitä heidän pitää tehdä, vaan vaihdamme informaatiota. Jaamme arviomme tilanteesta: Tätä muut tekevät ja tätä ei tee kukaan vielä. Tätä tarvitaan kolmen päivän päästä.”*

Kompleksista systeemiä kuvattiin jokaisen mallin aineistossa. Kompleksisuudesta kertoi osittain se, että haastateltavien vastaukset vaihtelivat kysyttäessä sitä, kuka mallin toiminnasta vastaa. Asiantuntijoiden mukaan öljyntorjunnassa mukanaolevia järjestöjä on useita, vaikka varsinaisesta rantatorjunnasta ja öljyyntyneiden lintujen hoidosta vastaa WWF Suomi. Kattojärjestönä toimii Vapaaehtoinen Pelastuspalvelu (Vapepa), joka on järjestöjen yhteenliittymä. Muita toimijoita ovat esimerkiksi Meripelastusseura ja Lentopelastusseura. Öljyntorjuntaa on rahoittanut merkittävästi Reijo Rautauoman säätiö. Hollannissa Ready2Help on ainoastaan paikallisen Punaisen Ristin ylläpitämä. Muut pelastuspalvelujärjestöt eivät käytä alustaa. Tarvittaessa apua pyydetään Punaiselta Ristiltä. Alustan teknisen kehittämisen toteutti teknologiakonsulttiyritys ja Amsterdamin ja Vrije yliopistot arvioivat ensimmäisiä testejä. Tällä hetkellä Ready2Helpin kautta vapaaehtoisiksi rekisteröityneitä on 85 000.

Australian EV CREW -mallin kehitti voittoa tuottamaton Volunteering Queensland -järjestö. Vapaaehtoisten apua hakevia organisaatioita ovat esimerkiksi Punainen Risti ja paikalliset urheiluseurat tai taloyhtiöt. Rekisteröityneiden vapaaehtoisten ja organisaatioiden määrä vaihtelee päivittäin. Tarkastellun aineiston mukaan esimerkiksi tammikuussa

2015 rekisteröityneitä ryhmiä ja yksilöitä oli noin 82 000 ja apua vastaanottavia organisaatioita 72. Epäsoveliaiden avunpyyntöjen välttämiseksi Volunteering Queensland moderoi organisaatioilta saapuvat pyynnöt. Samalla järjestö käy läpi myös vapaaehtoisten avuntarjoajat. Vapaaehtoiseksi tarjoutuminen ja avunpyyntöjen esittäminen edellyttävät sisäänkirjautumista järjestelmään. Vapaaehtoisten tulee vahvistaa rekisteröityminen kaksi kertaa vuodessa, jotta he näkyvät aktiivisina järjestelmässä. Öljyntorjuntajoukoista ja Ready2Helpistä poiketen EV CREW ottaa vastaan avuntarjoajia myös emergenteiltä kansalaisryhmiltä. Auttamaan voivat siis tarjoutua myös erilaiset yritykset tai muut ryhmät. Apua vastaanottavat organisaatiot takaavat vapaaehtoisille tarvittavat vakuutukset ja perehdytyksen. Volunteering Queenslandin verkkosivuilta löytyvän hakukoneen kautta voi etsiä itselleen sopivaa vapaaehtoistyötä oman kiinnostuksen, sijainnin ja ajankohdan perusteella. Kiinnostuksen kohteiksi voi valita esimerkiksi eläinten hyvinvoinnin, ympäristön suojelun tai hätätilanteet.

Suomen ja Hollannin mallit toimivat yksinkertaisemmin. Ne ovat käytännössä listoja ihmisistä, jotka voivat auttaa tarvittaessa. Ihmiset luokitellaan alueittain ja heille lähetetään sähköpostia tai heihin ollaan yhteydessä puhelimitse. Häiriötilanteen sattuessa vapaaehtoiset paikannetaan sen osoitteen perusteella, minkä he ovat järjestelmään kirjautuessaan syöttäneet. Tämä poikkeaa Australian mallista, joka toimii myös sovelluksena ja käyttää paikanninta vapaaehtoisten löytämiseksi. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan Ready2Help on onnistunut saamaan paljon uusia vapaaehtoisia liikkeelle, mutta parhaiten alusta toimii häiriötilanteiden edellyttäessä yksinkertaista työtä. Haastateltava 4 kuvasi alustaan liittyviä haasteita näin:

*”Mitä vaikeammasta asiasta on kyse, sitä pienempi määrä ihmisiä on saatavilla. Silloin Ready to Helpissä ei tiedetä koskaan, onko heillä tarvittava määrä ihmisiä auttamassa.”*

Käsitteet kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa ja bifurkaatiopiste tulivat esille malleja koskevassa aineistossa hyvin vähän. EV CREW sallii emergenttien

kansalaisryhmien rekisteröitymisen avustajiksi, mikä voi kannustaa sellaisten ideoiden syntymiseen, joita ei voi löytää yksittäisten toimijoiden tekemisistä. Muiden tarkasteltujen mallien voidaan taas ajatella vähentävän vuorovaikutuksen kautta syntyneitä ideoita, sillä vapaaehtoiset saavat tehtävät valmiina. Bifurkaatiopisteinä aineistossa tuotiin esille esimerkiksi ne hetket, kun päätös kunkin mallin käyttämisestä spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoinnissa tehtiin. Myös päätös siitä, hyödynnetäänkö koordinoinnissa teknologiaa apuna vai ei, koski jokaista mallia. Hollannissa Ready2Help sai alkunsa valintatilanteesta, jossa pohdittiin, mihin ylimääräinen rahoitus suunnataan. Australiassa taas Volunteering Queensland hyväksyttiin koordinoimaan spontaania vapaaehtoisuutta.

Yhteenvedona voi sanoa, että kompleksisuusajattelun käsitteitä löytyi myös tarkasteltuja malleja koskevasta aineistosta, mutta vähemmän kuin yleisesti spontaania vapaaehtoisuutta käsitelleestä materiaalista. Eniten aineistossa kuvattiin käsitteitä, joihin mallien käytöllä ei voi vaikuttaa. Esimerkiksi elinkykymaisemaa ja kompleksista systeemiä tuotiin esille aineistossa paljon. Aineiston perusteella alustat voivat vähentää kompleksisuutta, kun spontaanit vapaaehtoiset pyritään ottamaan haltuun. Haastatellut asiantuntijat eivät kuitenkaan kokeneet, että mallit veisivät toimintaa liiaksi kohti järjestystä. Asiantuntijoiden mukaan spontaaneja tekoja tapahtuu häiriötilanteissa myös paljon alustojen ulkopuolella. Taulukossa 8 kuvataan malleja koskevat kompleksisuusajattelun käsitteet, joita ei käsitelty taulukossa 7. Tässä tutkimuksessa tarkastellut alustat eroavat toisistaan muun muassa spontaanien vapaaehtoisten rekisteröinnin ja vapaaehtoisille annettavan koulutuksen suhteen. Taulukossa 9 on vertailtu kolmea alustaa keskenään.

**Taulukko 8.** Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitetyt mallit kompleksisuusajattelun mukaan 2.

<b>Alkuarvoherkkyys ja polkuriippuvuus</b>	<b>Elinkykymaisema</b>	<b>Palauteprosessit</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-esimerkkitapaukset ulkomailta</li> <li>- harjoituksista saatu kokemus alustasta</li> <li>- käytännössä saatu kokemus vapaaehtoisten tarpeesta eri tilanteissa</li> <li>- yhteistyö valtion hallinnon kanssa</li> <li>- teknologian kehittyminen</li> <li>- Säännölliset sähköpostit vapaaehtoisten aktiivisuuden säilyttämiseksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-öljyonnettomuudet laaja-alaisia, paikallisesti merkittäviä ja pitkään jatkuvia</li> <li>- käsitellään myrkyllisiä yhdisteitä</li> <li>- satoja kilometrejä öljyntyntä rantaviivaa, tuhansia öljyntyneitä lintuja</li> <li>- isoimmat riskit Suomenlahdella</li> <li>- tapahtuma, jossa tarvitaan lisäksi</li> <li>- metsäpalot, virusepidemiät, myrskyt, tulvat, pakolaiskriisi...</li> <li>- malli tulee soveltaa vaihtuvaan ympäristöön</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- etukäteislistojen tekeminen vapaaehtoisista, jako ryhmiin</li> <li>- vapaaehtoisten rekisteröinti perustamiskeskuksesta</li> <li>- säännöllinen koulutus/pikakoulutus ensimmäistä kertaa osallistuville</li> <li>- tiedotus omasta toiminnasta, mainonta</li> <li>- vapaaehtoisten ammattitaidon kartoittaminen</li> <li>- opetusvideot</li> <li>- valmiiden tehtävien antaminen</li> <li>- yhteydenotot puhelimitse tai sähköpostilla, tiedotus mahdollisuudesta osallistua</li> <li>- vapaaehtoisia pyydetään päivittämään tiedot verkkoon yhteydenottoja varten</li> </ul>
<b>Kompleksinen systeemi</b>	<b>Kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa</b>	<b>Bifurkaatiopiste</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- öljyntorjuntaa koordinoivia järjestöjä on useita</li> <li>- Reijo Rautauoman säätiö rahoittanut öljyntorjuntaa</li> <li>- Punainen risti ylläpitää Ready2Help-alustaa</li> <li>- teknologiakonsulttifirma toteuttanut teknisen kehittämisen /tekninen kehittäminen toteutettu talon sisällä</li> <li>- ihmisiä luokiteltiin alueittain ja heille lähetettiin sähköpostia</li> <li>- kaksi yliopistoa arvioi ensimmäisiä testejä</li> <li>- EV CREW -mallin kehitti VLQ-voittoa tuottamaton järjestö</li> <li>- yksilöt/ryhmät voivat auttaa</li> <li>- vapaaehtoisten koulutusta hyödynnetään/ei hyödynnetä</li> <li>- paikannuksen käyttäminen</li> <li>- auttaminen ja avunpyyntöjen esittäminen edellyttää sisäänkirjautumista</li> <li>- avunpyyntöjen moderointi</li> <li>- vastaanottavia organisaatioita ovat mm. urheiluseurat, Punainen risti ym.</li> <li>- Rekisteröityminen tulee vahvistaa 2x/vuosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EV CREW kannustaa ideoimaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-päätös siitä, hyödynnetäänkö teknologiaa vai ei</li> <li>- päätös siitä, mihin ylimääräinen rahoitus suunnataan</li> <li>- päätös toimia välittäjäorganisaationa</li> <li>- päätös käyttää alustaa</li> <li>- luonnonkatastrofien jälkeinen päätös panostaa spontaaniin vapaaehtoisuuteen</li> <li>- VLQ hyväksyttiin koordinoimaan spontaania vapaaehtoisuutta</li> </ul>

**Taulukko 9.** Tutkimuksessa tarkasteltujen alustojen vertailu.

	<b>Öljyntorjuntajoukot</b>	<b>Ready2Help</b>	<b>EV CREW</b>
<b>Toiminnasta vastaa</b>	Vapepa, rantatorjunta ja öljyyntyneiden eläinten hoito – WWF	Hollannin Punainen Risti	Volunteering Queensland -järjestö
<b>Kenelle suunnattu?</b>	Spontaaneille vapaaehtoisille	Spontaaneille vapaaehtoisille	Spontaaneille vapaaehtoisille ja emergenteille kansalaisryhmille
<b>Vapaaehtoisten rekisteröityminen</b>	Verkkosivujen kautta	Verkkosivujen kautta	Verkkosivujen tai sovelluksen kautta
<b>Rekisteröityessä annettavat tiedot</b>	Yhteystiedot, onko kyseessä eläinlääkäri tai alan opiskelija, onko lintujen rengastuslupa	Yhteystiedot	Yhteystiedot, koulutus ja muu osaaminen
<b>Vapaaehtoisten koulutus</b>	Koulutetaan etukäteen tai pikakoulutus tilanteessa	Tarvittaessa pikakoulutus tilanteessa	Tarvittaessa pikakoulutus tilanteessa
<b>Häiriötilanne, johon malli on kehitetty</b>	Öljyonnettomuudet	Kaikenlaiset häiriötilanteet	Kaikenlaiset häiriötilanteet
<b>Vapaaehtoisten tehtävät</b>	Rantojen puhdistus, öljyyntyneiden eläinten hoito, tukitehtävät	Yksinkertaisia tehtäviä, kuten kuljetusta ja ruoan jakamista.	Yksinkertaisia ja erikoistuneempia tehtäviä, kuten it-osaamista vaativaa



## 6 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli käsitellä spontaanien eli järjestöihin kuulumattomien vapaaehtoisten toimintaa turvallisuustehtävissä. Tavoitteena oli selvittää, miten vapaaehtoisia voidaan löytää ja miten heidän toimintansa saadaan kohtaamaan viranomaisten tarpeiden kanssa. Tutkimuksessa tarkasteltiin spontaanien vapaaehtoisten löytämiseksi ja heidän toimintansa organisoimiseksi käytettyjä malleja, joilla on pyritty vapaaehtoisten tehokkaampaan hyödyntämiseen häiriötilanteissa. Tarkastelun kohteina olivat Australian EV CREW (Emergency Volunteering – Community Response to Extreme Weather), Hollannin Ready2Help ja Suomen öljyntorjuntajoukkojen tapa organisoida spontaaneja vapaaehtoisia. Taustateoriana ja tarkastelun näkökulmana toimi kompleksisuusajattelu. Tutkimuskysymyksinä olivat ”Mitä ovat spontaanit vapaaehtoiset turvallisuustoiminnassa?”, ”Minkälaisia malleja on kehitetty spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi turvallisuustehtävissä?” ja ”Minkälaisena spontaani vapaaehtoisuus näyttäytyy kompleksisuusajattelun kautta katsottuna?”. Tutkimusaineisto koottiin puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Lisäksi aineistona käytettiin kirjallisia dokumentteja, jotka käsitelivät spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisoimiseksi luotuja malleja.

### 6.1 Tulosten arviointia

Tulosten perusteella spontaani vapaaehtoisuus on etukäteen suunnittelematta syntyvää auttamista joko häiriötilanteen tapahtumapaikalla tai verkkoympäristössä. Vapaaehtoiset eivät ole rekisteröityneet minkään järjestön jäseniksi, eikä heillä ole aikaisempaa kokemusta turvallisuustehtävistä (Drabek & McEntire, 2003). Tutkimuksessa ilmiö tuotiin esille pääasiassa positiivisena. Kuitenkin tulokset vahvistavat aikaisempaa näkemystä siitä, että spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisointi on haasteellista. Vaikka avun merkitys on tunnistettu, täysin organisoimaton toiminta nähdään lisääntyneenä turvallisuusriskinä (Paciarotti ja muut, 2018, s. 272). Eniten viranomaisissa huolta

aiheutti vapaaehtoiisiin liittyvä epälineaarisuus, kuten vaikeus ennustaa paikalle saapuvien vapaaehtoisten määrää.

Tutkimuksen mukaan spontaanit vapaaehtoiset ovat itseorganisoituvia. Vapaaehtoisuus toteutuu häiriötilanteissa, vaikka sitä yritettäisiin estää (Stallings & Quarantelli, 1985, s. 98). Haastatellut asiantuntijat kuvasivat spontaania vapaaehtoisuutta tuttuna ja arkipäiväisenä ilmiönä. Tällä viitattiin esimerkiksi vanhaan talkooperinteeseen ja siihen, että ihmiset ovat aina osallistuneet kadonneiden etsintöihin. Tässä tutkimuksessa vapaaehtoisia ei nähty niin adaptiivisina kuin aikaisemmissa tutkimuksissa. Kuitenkin vapaaehtoisten sopeutumista vaihtuviin olosuhteisiin tuotiin esille vallitsevassa koronavirustilanteessa. Häiriötilanteen eri osapuolten koettiin kehittyvän spontaanin vapaaehtoisuuden myötä. Yhteisevoluutiota kuvattiin muun muassa siten, että viranomaiset oppivat uusia tehtäviä ja luottamus kansalaisten osaamiseen paranee.

Tutkimus tukee käsitystä siitä, että ihmiset ovat aikaisempaa vähemmän kiinni perinteisessä järjestöjen tarjoamassa vapaaehtoistyössä. Lyhytkestoiset osallistumisen muodot nähdään pitkäjänteistä sitoutumista vaativaa järjestötyötä mielekkäämpinä (Grönlund, 2014, s. 58). Stallings ja Quarantelli (1985, s. 94) ennustivat emergenttien vapaaehtoisten roolin nousevan yhä tärkeämmäksi tulevaisuudessa. Tulosten mukaan sosiaalinen media onkin kasvattanut spontaania vapaaehtoisuutta ja laajentanut käsitystä vapaaehtoisuudesta. Kuka tahansa pystyy tuottamaan ja levittämään häiriötilanteisiin liittyvää tietoa ja käyttämään esimerkiksi verkkopohjaisia paikantimia vapaaehtoistyön apuna (Whittaker ja muut, 2015, s. 364). Sosiaalisen median käyttöön turvallisuustehtävissä liittyy kuitenkin riskejä. Esimerkiksi epälineaarisuus lisääntyy sosiaalisen median käytön myötä. Haastatteluissa kuvattiin etsintöihin osallistuvia, itseorganisoituvia vapaaehtoisjoukkoja, joissa vapaaehtoisten määrä voi kasvaa hallitsemattoman suureksi.

Spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi tarkoitetuilla malleilla halutaan ottaa vapaaehtoiset haltuun ja vähentää toiminnan kompleksisuutta. Mallien käytöstä huolimatta ilmiöön liittyvää kompleksisuutta ei voida kuitenkaan täysin poistaa.

Lisääntynyt vuorovaikutussuhteiden määrä jopa nostaa kompleksisuuden astetta (Morçöl, 2005, s. 306). Spontaaneihin vapaaehtoiisiin liitetyt käsitteet epälineaarisuudesta, itseorganisoitumisesta ja emergenssistä taas vähenevät malleja käyttämällä. Kyseisillä malleilla rakennetaan aktiivisesti yhteisön resilienssiä häiriötilanteiden ulkopuolella. Aktiivisesti rakennetulla resilienssillä pyritään riskien vähentämiseen ja kapasiteetin lisäämiseen (Therrien ja muut, 2017, s. 103).

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin kolmea spontaanien vapaaehtoisten toimintaa ohjaavaa mallia. Mallit eroavat toisistaan esimerkiksi vapaaehtoisten rekisteröitymisen, koulutuksen ja häiriötilanteessa toteutettavien tehtävien suhteen. Vapaaehtoiset toteuttavat sekä yksinkertaisia että enemmän osaamista vaativia tehtäviä. Suurin osa vapaaehtoistyöstä on yksinkertaista ja kaikille sopivaa. Kuitenkin kaikissa tutkimukseen osallistuneissa maissa vapaaehtoisten osaamista halutaan hyödyntää yhä enemmän. Myös vapaaehtoisten itsensä kiinnostus oman osaamisen käyttämiseen vapaaehtoistyössä on kasvanut. Riittävän haastavat tehtävät lisäävät motivaatiota auttaa (Kulik ja muut, 2016, s. 1301). Pisimmällä osaamisen hyödyntämisessä ollaan Australiassa, jossa EV CREW selvittää vapaaehtoisten koulutuksen ja muun osaamisen etukäteen.

Tämä tutkimus toi lisätietoa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoinnista ja tarkastelluista malleista. Vastaavia malleja vertailevaa tutkimusta ei ole aikaisemmin Suomessa toteutettu. Kuitenkin Valtioneuvoston kanslian selvityksen perusteella tutkimusta spontaanista vapaaehtoisuudesta tulee lisätä Suomessa. Myös mahdollisuutta erilaisten mallien käyttöönottoon on hyvä tarkastella. (Jalava ja muut, 2017, s. 182.) Vuonna 2020 alkanut maailmanlaajuinen koronaviruspandemia teki tästä tutkimuksesta entistä ajankohtaisemman. Spontaaneja vapaaehtoisia ja toiminnan koordinointiin tarkoitettuja malleja hyödynnettiin koronaviruspandemian vaikutusten torjunnassa. Pandemia näkyi myös haastatteluvastauksissa ja kirjallisessa aineistossa. Kaikki haastateltavat viittasivat vastauksissaan pandemiaan ja toivat esille esimerkkejä vapaaehtoisten toiminnasta pandemian aikana.

## 6.2 Tutkimuksen toteutuksen arviointia

Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Lisäksi aineistona käytettiin tarkastelluista spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoinnin malleista kerättyjä kirjallisia dokumentteja. Haastatteluja toteutettiin yhteensä kolme Suomeen ja kolme Hollantiin. Tarkoituksena oli haastatella myös EV CREW -mallin asiantuntijoita Australiasta, mutta koronaviruspandemian aiheuttamien kiireiden takia asiantuntijat eivät ehtineet vastata haastattelupyyntöihin. Tästä syystä Australian mallia arvioitiin ainoastaan kirjallisen materiaalin perusteella. Tulokset näyttäytyvät Australian mallin osalta lähes poikkeuksetta muita malleja positiivisempina. Spontaanin vapaaehtoisuuteen tai mallin käyttöön liittyviä haasteita ei juurikaan tuoda esille kirjallisessa aineistossa. Haastattelujen kautta myös haasteelliset tilanteet olisivat voineet tulla julki ja esimerkiksi eri toimijoiden näkemykset mallin käytöstä päästä paremmin esille. Vaikka Suomen ja Hollannin osalta haastattelujen määrä jäi vähäiseksi, kirjallinen materiaali täydensi aineistoa hyvin. Ajankohtaisuutensa ansiosta aineistoa aiheesta oli saatavilla runsaasti.

Verkon kautta toteutetuilla haastatteluilla pystyttiin kokoamaan tutkimuksen kannalta oleelliset henkilöt haastateltaviksi. Video- ja äänipuhelupalveluilla tehtävät haastattelut mahdollistavat haastateltavien hankkimisen maantieteellisesti laajalta alueelta (Robinson, 2014, s. 36). Tarkoituksena oli toteuttaa kaikki ulkomaille suuntautuneet haastattelut Zoom-verkkopalvelun kautta. Kuitenkin Zoom edellytti joitakin haastateltavia kirjautumaan palveluun Vaasan yliopiston tunnuksilla. Teknisten haasteiden takia osa haastatteluista siirrettiin haastatteluhetkellä toteutettaviksi Skypessä. Järjestelmän vaihto ei vaikuttanut haastattelun toteutukseen, mutta toki hämmensi haastateltavia. Jälkikäteen ajateltuna järjestelmän toimivuutta olisi voinut testata useammalla testihaastattelulla esimerkiksi ulkomailla asuvien tuttavien kanssa.

Tutkimustuloksia analysoitiin kompleksisuusajattelun näkökulmasta. Kompleksisuusajattelun käsitteet nousivat hyvin esille aineistosta. Häiriötilanteissa yhteistyö ja vuorovaikutus toimijoiden kesken on tärkeää. Kompleksisuusajattelun mukaan kokonaisuutta

hallitsee itseorganisaatio ja yhteisevoluutio (Klijn, 2008, s. 301). Spontaanit vapaaehtoiset tekevät itsenäisiä päätöksiä, vaikka organisointiin käytettyjen mallien kautta itseorganisoiduminen vähenee. Toimijoiden välinen vuorovaikutus synnyttää lisää ideoita. Toisin sanoen kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. (Mitleton-Kelly, 2003, s. 21.) Kompleksisuusajattelu sopii hyvin kuvaamaan häiriötilanteisiin ja spontaaniin vapaaehtoisuuteen liittyvää tutkimusta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esiin ja ymmärtää spontaania vapaaehtoisuutta haastateltavien näkökulmasta. Tutkimuksen reliabiliteetti eli tutkimustulosten toistettavuus on kvalitatiivisessa tutkimuksessa kritisoitu käsite (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 160). Myös tämä tutkimus on ainutlaatuinen. Vaikka tiedonhankinta ja -analysointiprosessit on kuvattu tarkkaan, tutkimusta ei voida täysin samanlaisena toistaa. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin parantamaan esimerkiksi lähettämällä tutkimuskysymykset etukäteen haastateltaville ja käyttämällä ammattikäntäjää englanninkielisten haastattelujen litterointiapuna. Kuitenkin haastattelutilanteet ovat aina ainutkertaisia ja täysin samanlainen tutkimusasetelma toistettuna voi antaa jossain määrin erilaiset vastaukset samoihin tutkimuskysymyksiin.

## 7 Johtopäätökset

Tavalliset kansalaiset voivat olla merkittävä apu viranomaisille häiriötilanteissa. Tapa toteuttaa vapaaehtoistyötä on muuttunut vuosikymmenten aikana. Perinteisen järjestötyön suosio on heikentynyt ja tilalle on noussut uudenlaisia tapoja tehdä auttamistyötä. Spontaani vapaaehtoisuus ja esimerkiksi yritysten tarjoama apu ovat kasvattaneet suosiotaan. Spontaanin vapaaehtoisuuden kasvun myötä viranomaisten on tärkeää olla vauriutuneita yhteistyöhön kansalaisten kanssa. Etukäteen valmistautumalla voidaan varmistaa tehokas auttamistyö ja toipuminen häiriötilanteista sekä ehkäistä spontaaniin vapaaehtoisuuteen liittyviä riskejä.

Tässä tutkimuksessa käsiteltiin spontaaneja vapaaehtoisia turvallisuustehtävissä ja vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitettyjä malleja. Tarkemman tarkastelun kohteeksi valittiin Suomen öljyntorjuntajoukkojen tapa koordinoida vapaaehtoisia, Hollannin Ready2Help ja Australian EV CREW -malli. Teknologian kehitys on tarjonnut erilaisia mahdollisuuksia koordinoida spontaanien vapaaehtoisten toimintaa. Tutkimuksessa tarkastellut mallit eroavat toisistaan esimerkiksi sen suhteen, miten vapaaehtoiset rekisteröityvät palvelun käyttäjiksi tai minkälaisia tehtäviä he suorittavat mallin kautta. Kaikkei kyseiset mallit on kuitenkin kehitetty häiriötilanteita ja niissä auttamista varten.

Mikäli viranomaiset harkitsevat uuden mallin käyttöönottoa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisoimiseksi, mallin valinta riippuu siitä, mitä mallilla halutaan tavoitella. Suomen öljyntorjuntajoukkojen malli hankkii vapaaehtoisia tiettyihin tehtäviin öljyntorjunnassa. Vapaaehtoiset koulutetaan etukäteen tai pikakoulutuksella tapahtumapaikalla. Ready2Help ja EV CREW taas tuottavat vapaaehtoisille hyvin monipuolisia tehtäviä. Ready2Helpin kautta kansalaiset osallistuvat yleensä yksinkertaisiin ja kaikille sopiviin tehtäviin. EV CREW taas kerää etukäteen tietoa vapaaehtoisten osaamisesta ja hyödyntää näitä tietoja yhdistäessään vapaaehtoiset apua tarvitsevien organisaatioiden avunpyyntöihin. Jos mallilla tavoitellaan sitä, että paikalle saadaan mahdollisimman monta käsiparia, ja työ on hyvin yksinkertaista, Ready2Helpin kaltainen alusta on toimiva. Tällöin vapaaehtoisilta ei ole tarpeen kerätä tarkempia tietoja, vaan lähinnä lista

auttamishaluisista ihmisistä riittää. Jos taas halutaan hyötyä vapaaehtoisten osaamisesta, EV CREW -mallin kaltainen alusta toimii paremmin. Öljyntorjuntajoukkojen tapa organisoida vapaaehtoisten toimintaa koettiin toimivaksi niissä tehtävissä, joihin se on kehitetty. Kuitenkin öljyntorjuntajoukot kouluttavat osan vapaaehtoisista etukäteen, mitä ei suurimmassa osassa kirjallisuudesta pidetä enää spontaanina vapaaehtoisuutena.

Tässä tutkimuksessa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinointiin tarkoitettuja malleja tarkasteltiin kompleksisuusajattelun näkökulmasta. Häiriötilanteet ovat itsessään kompleksisia ja spontaanien vapaaehtoisten mukaantulo kasvattaa systeemin kompleksisuutta entisestään. Toiminnan organisointiin tarkoitettujen mallien käyttö vähentää spontaanien vapaaehtoisten itseorganisoitumista, sillä vapaaehtoiset saavat mallien kautta tehtävät valmiina. Myös emergenssi vähenee, sillä mallien ohjaamana vapaaehtoiset eivät pysty vapaasti tuottamaan uusia ideoita ja tietoja. Kuitenkaan mallin käyttö ei poista ilmiöön liittyvää kompleksisuutta. Kompleksisuus pysyy ennallaan tai voi jopa kasvaa toimijoiden lisääntymisen myötä.

Tämä tutkimus tuotti lisätietoa spontaanista vapaaehtoisuudesta ja spontaanien vapaaehtoisten toiminnan organisoinniseksi käytetyistä malleista viranomaisten tueksi. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää, kun käydään läpi mahdollisuuksia erilaisten mallien käyttöönottoon suomalaisessa viranomaistyössä. Tutkimuksessa ei eritelty eri toimijoiden kokemuksia mallien käytöstä. Jatkossa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan koordinoimiseksi kehitettyjä malleja voitaisiin tutkia esimerkiksi vapaaehtoisten itsensä näkökulmasta ja tarkastella sitä, miten vapaaehtoiset ovat kokeneet turvallisuustehtävissä toimimisen. Lisäksi tutkimusta voitaisiin laajentaa koskemaan erilaisia häiriötilanteita ja mallien toimivuutta vaihtuvissa olosuhteissa. Myös kunkin maan erityispiirteiden vaikutus mallien käyttöön olisi mielenkiintoinen tutkimusaihe.

## Lähteet

- Alamri, W. A. (2019). Effectiveness of Qualitative Research Methods: Interviews and Diaries. *International Journal of English and Cultural Studies*, 2(1), 65–70. <https://doi.org/10.11114/ijecs.v2i1.4302>
- Anderson, P. (1999). Complexity Theory and Organization Science. *Organization Science*, 10(3), 216–232. <https://doi.org/10.1287/orsc.10.3.216>
- Archibald, M. M., Ambagtsheer, R. C., Casey, M. G. & Lawless, M. (2019). Using Zoom Videoconferencing for Qualitative Data Collection: Perceptions and Experiences of Researchers and Participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1177%2F1609406919874596>
- Ashby, R. W. (1968). Variety, Constraint, and the Law of Requisite Variety (1. painos). Teoksessa W. Buckley (toim.), *Systems Research for Behavioral Science: A Sourcebook* (s. 129–136). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315130569>
- Ashby, R. W. & Goldstein, J. (2011). Variety, Constraint, and the Law of Requisite Variety. *Emergence: Complexity and Organization*, 13(½), 190–207. [Rajattu pääsy]. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://search-proquest-com.proxy.uwasa.fi/scholarly-journals/variety-constraint-law-requisite/docview/1349787972/se-2?accountid=14797>
- Barsky, L. E., Trainor, J. E., Torres, M. R. & Aguirre, B. E. (2007). Managing volunteers: FEMA’s Urban Search and Rescue programme and interactions with unaffiliated responders in disaster response. *Disasters*, 31(4), 495–507. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2007.01021.x>
- Baskin, K. & Bondarenko, D. M. (2018). The role of complexity studies in the emerging ”processual” worldview. *Emergence: Complexity and Organization*, 20(1), 1–11. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/324694924\\_The\\_role\\_of\\_complexity\\_studies\\_in\\_the\\_emerging\\_processual\\_worldview](https://www.researchgate.net/publication/324694924_The_role_of_complexity_studies_in_the_emerging_processual_worldview)
- Boisot, M. & McKelvey, B. (2011). Complexity and Organization–Environment Relations: Revisiting Ashby’s Law of Requisite Variety. Teoksessa P. Allen, S. Maguire & B.



- McKelvey (toim.), *The SAGE Handbook of Complexity and Management* (s. 279–298). SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.4135/9781446201084.n17>
- Bovaird, T. (2008). Emergent strategic management and planning mechanisms in complex adaptive systems: The case of the UK Best Value initiative. *Public Management Review*, 10(3), 319–340. <https://doi.org/10.1080/14719030802002741>
- Cairney, P. (2012). Complexity Theory in Political Science and Public Policy. *Political Studies Review*, 10(3), 346–358. <https://doi.org/10.1111%2Fj.1478-9302.2012.00270.x>
- Cairney, P. & Geyer, R. (2017). A critical Discussion of Complexity Theory: How does 'Complexity Thinking' improve our Understanding of Politics and Policymaking? *Complexity, Governance & Networks*, 3(2), 1–11. <http://dx.doi.org/10.20377/cgn-56>
- Castelnovo, W. & Sorrentino, M. (2018). Engaging with Complexity in a Public Programme Implementation. *Public Management Review*, 20(7), 1–16. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1364406>
- Deakin, H. & Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603–616. <https://doi.org/10.1177%2F1468794113488126>
- De Toni, A. F. & De Zan, G. (2016). The complexity dilemma: Three tips for dealing with complexity in organizations. *Emergence: Complexity and Organization*, 18(3–4), 1–8. <https://doi.org/10.emerg/10.17357.07fe39436a22d4985cc449a65f551b3b>
- Drabek, T. E. & McEntire, D. A. (2003). Emergent phenomena and the sociology of disaster: lessons, trends and opportunities from the research literature. *Disaster Prevention and Management*, 12(2), 97–112. <https://doi.org/10.1108/09653560310474214>
- Drobot, L. (2012). Qualitative research in social sciences and education – basic paradigms and research methods. *Research in Pedagogy*, 2(2), 11–20. [Rajattu pääsy]. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=529095>

- Dynes, R. R. (1970). *Organized Behavior in Disaster*. Heath Lexington Books.  
<https://doi.org/10.1177%2F000271627139600178>
- Ebneyamini, S. & Sadeghi Moghadam, M. R. (2018). Toward Developing a Framework for Conducting Case Study Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.1177%2F1609406918817954>
- Eppel, E. (2017). Complexity thinking in public administration's theories-in-use. *Public Management Review*, 19(6), 845–861.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1235721>
- Eppel, E. A. & Rhodes, M. L. (2018). Complexity theory and public management: a 'becoming' field. *Public Management Review*, 20(7), 949–959.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1364414>
- Fitzgerald, G., Tarrant, M., Aitken, P. & Fredriksen, M. (2017). *Disaster Health Management: A Primer for Students and Practitioners*. Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9781315692951>
- Gardner, R. O. (2013). The Emergent Organization: Improvisation and Order in Gulf Coast Disaster Relief. *Symbolic Interaction*, 36(3), 237–260.  
<https://doi.org/10.1002/symb.70>
- Gerrits, L. (2010). Public Decision-Making as Coevolution. *Emergence: Complexity and Organization*, 12(1), 19–28. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <file:///C:/Users/Sanna/Downloads/Gerrits%20-%20Public%20Decision%20Making%20as%20Coevolution.pdf>
- Gerrits, L. & Marks, P. (2015). How the complexity sciences can inform public administration: an assessment. *Public Administration*, 93(2), 539–546.  
<https://doi.org/10.1111/padm.12168>
- Grobman, G. M. (2005). Complexity theory: A new way to look at organizational change. *Public Administration Quarterly*, 29(3), 350–382. [Rajattu pääsy]. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://www.jstor.org/stable/41288239?seq=1>
- Grönlund, H. (2014). Vapaaehtoistoiminta vuonna 2025. Teoksessa E. Innola (toim.), Kohti kattavampaa varautumista: Vapaaehtoisjärjestöt kokonaisturvallisuuden tukena (s. 57–61). Turvallisuuskomitea. Noudettu 22.3.2021 osoitteesta

- <https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kohti-kattavampaa-varautumista.pdf>
- Hanén, T. (2017). Yllätysten edessä: Kompleksisuusteoreettinen tulkinta yllättävien ja dynaamisten tilanteiden johtamisesta [väitöskirja, Maanpuolustuskorkeakoulu]. Doria. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-25-2870-7>
- Harris, M., Shaw, D., Scully, J., Smith, C. M. & Hieke, G. (2017). The Involvement/Exclusion Paradox of Spontaneous Volunteering: New Lessons and Theory From Winter Flood Episodes in England. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 46(2), 352–371. <https://doi.org/10.1177%2F0899764016654222>
- Harvey, D. L. (2001). Chaos and Complexity: Their Bearing on Social Policy Research. *Social Issues*, 1(2). Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <http://www.whb.co.uk/socialissues/harvey.htm>
- Haynes, P. (2018). Understanding the influence of values in complex systems-based approaches to public policy and management. *Public Management Review*, 20(7), 1–23. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1364411>
- Jalava, J., Raisio, J., Norri-Sederholm, T., Lahtinen, H. & Puustinen, A. (2017). Kolmas sektori viranomaisten turvallisuustoiminnan tukena. Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-483-2%C2%A0>
- Jalonen, H. (2007). Kompleksisuusteoreettinen tulkinta hallinnollisen tehokkuuden ja luovuuden yhteensovittamisesta kunnallisen päätöksenteon valmistelutyössä [väitöskirja, Tampereen teknillinen yliopisto]. Trepo. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tty-200810021039>
- Jalonen, H., Lindell, J., Puustinen, A. & Raisio, H. (2013). Yhteistyön käänköpuoli – kun itseorganisoituminen epäonnistuu ja ilmaantuminen yllättää. *Hallinnon tutkimus*, 32(4), 284–300. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1618494>
- Janghorban, R., Roudsari, R. L. & Taghipour, A. (2014). Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 9(1), 1–3. <https://doi.org/10.3402/qhw.v9.24152>

- Kemp, S. (2009). Unpredictability and nonlinearity in complexity theory: A critical appraisal. *Emergence: Complexity and Organization*, 11(1), 84–93. [Rajattu pääsy]. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://search-proquest-com.proxy.uwasa.fi/scholarly-journals/unpredictability-nonlinearity-complexity-theory/docview/214149231/se-2?accountid=14797>
- Klijn, E. (2008). Complexity theory and public administration: What's new? Key concepts in complexity theory compared to their counterparts in public administration research. *Public Management Review*, 10(3), 299–317. <https://doi.org/10.1080/14719030802002675>
- Kokonaisturvallisuuden sanasto (2017). Sanastokeskus TSK ry. Noudettu 02.05.2019 osoitteesta [https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/Kokonaisturvallisuuden\\_sanasto.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/Kokonaisturvallisuuden_sanasto.pdf)
- Kulik, L., Arnon, L. & Dolev, A. (2016). Explaining Satisfaction with Volunteering in Emergencies: Comparison Between Organized and Spontaneous Volunteers in Operation Protective Edge. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Non-profit Organizations*, 27(3), 1280–1303. <https://doi.org/10.1007/s11266-015-9671-2>
- Lorenz, D. F., Schulze, K. & Voss, M. (2018). Emerging citizen responses to disasters in Germany. Disaster myths as an impediment for a collaboration of unaffiliated responders and professional rescue forces. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(3), 358–367. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12202>
- Lowe, S. & Fothergill, A. (2003). A Need to Help: Emergent Volunteer Behavior after September 11th. Teoksessa J. L. Monday (toim.), *Beyond September 11th: An Account of Post-Disaster Research* (s. 293–314), University of Colorado. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/228551729\\_A\\_Need\\_to\\_Help\\_Emergent\\_Volunteer\\_Behavior\\_after\\_September\\_11th](https://www.researchgate.net/publication/228551729_A_Need_to_Help_Emergent_Volunteer_Behavior_after_September_11th)
- Ludwig, T., Kotthaus, C., Reuter, C., Dongen, S. V. & Pipek, V. (2017). Situated crowdsourcing during disasters: Managing the tasks of spontaneous volunteers through

- public displays. *International Journal of Human – Computer Studies*, 102(1), 103–121. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2016.09.008>
- Majander, A. (2017). Spontaani vapaaehtoisuus ilmiönä [opinnäytetyö, Laurea Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201702092233>
- Majchrzak, A., Jarvenpaa, S. L. & Hollingshead, A. B. (2007). Coordinating Expertise Among Emergent Groups Responding to Disasters. *Organization Science*, 18(1), 147–161. <https://doi.org/10.1287/orsc.1060.0228>
- McGrath, C., Palmgren, P. J. & Liljedahl, M. (2019). Twelve tips for conducting qualitative research interviews. *Medical Teacher*, 41(9), 1002–1006. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1497149>
- McLennan, B., Whittaker, J. & Handmer, J. (2016a). The changing landscape of disaster volunteering: opportunities, responses and gaps in Australia. *Natural Hazards*, 84(3), 2031–2048. <https://doi.org/10.1007/s11069-016-2532-5>
- McLennan, B., Molloy, J., Whittaker, J. & Handmer, J. (2016b). Centralised coordination of spontaneous emergency volunteers: the EV CREW model. *Australian Journal of Emergency Management*, 31(1), 24–30. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://ro.uow.edu.au/smhpapers1/294/>
- Mitleton-Kelly, E. (2003). Ten Principles of Complexity & Enabling Infrastructures. Teoksessa E. Mitleton-Kelly (toim.), *Complex Systems and Evolutionary Perspectives on Organizations: The Application of Complexity Theory to Organizations* (s. 23–50). Pergamon. Noudettu 22.3.2021 osoitteesta <https://core.ac.uk/download/pdf/196616667.pdf#page=40>
- Morçöl, G. (2005). A New Systems Thinking: Implications of the Sciences of Complexity for Public Policy and Administration. [Rajattu pääsy]. *Public Administration Quarterly*, 29(3), 297–320. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://www.jstor.org/stable/41288237?seq=1>
- Mäenpää, P. & Faehnle, M. (2016). Kaupunkiaktivismi voimavarana. *Kvartti* 3, 16–33. Noudettu 22.3.2021 osoitteesta [https://www.kvartti.fi/sites/default/files/files/issue/kvartti3\\_2016\\_screen.pdf](https://www.kvartti.fi/sites/default/files/files/issue/kvartti3_2016_screen.pdf)

- Neal, R., Bell, S. & Wilby, J. (2011). Emergent disaster response during the June 2007 floods in Kingston upon Hull, UK. *Journal of Flood Risk Management*, 4(3), 260–269. <https://doi.org/10.1111/j.1753-318X.2011.01110.x>
- Niinimäki, T. (2015). 1600 työtuntia öljyntorjuntaa – kokemukset ja kehittämistarpeet. WWF Suomi. Noudettu 19.03.2020 osoitteesta <https://wwf.fi/app/uploads/2/d/7/sqs4wboz4os8axi9cxifut/wwf-oljyntorjunta-joukot.pdf>
- NL Times. (2015). Over 20 000 sign up to help Red Cross with asylum seekers. Noudettu 19.03.2020 osoitteesta <https://nltimes.nl/2015/10/07/20000-sign-help-red-cross-asylum-seekers>
- Nunn, R. J. (2007). Complexity theory applied to itself. *Emergence: Complexity and Organization*, 9(1–2), 93–106. [Rajattu pääsy]. Noudettu 22.3.2021 osoitteesta <https://search-proquest-com.proxy.uwasa.fi/scholarly-journals/complexity-theory-applied-itself/docview/214149064/se-2?accountid=14797>
- Paciarotti, C., Cesaroni, A. & Bevilacqua, M. (2018). The management of spontaneous volunteers: A successful model from a flood emergency in Italy. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, 260–274. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.05.013>
- Palumbo, R. & Manna, R. (2018). The need for requisite variety to support growth: an organizational life cycle perspective. *Journal of Strategy and Management*, 11(2), 241–256. <https://doi.org/10.1108/JSMA-10-2016-0072>
- Phelan, S. (2011). Case study research: design and methods. *Evaluation and Research in Education*, 24(3), 221–222. <https://doi.org/10.1080/09500790.2011.582317>
- Pieters, J. (2015, 21. syyskuuta). More volunteers needed to help with refugee influx. NL Times. Noudettu 19.3.2020 osoitteesta <https://nltimes.nl/2015/09/21/volunteers-needed-help-refugee-influx>
- Pieters, J. (2020, 16. maaliskuuta). Red Cross opens helpline for people in home quarantine. NL Times. Noudettu 19.03.2020 osoitteesta <https://nlimes.nl/2020/03/16/red-cross-opens-helpline-people-home-quarantine>

- Raisio, H., Puustinen, A., Norri-Sederholm, T. & Jalava, J. (2019). "Those who agree to play on our terms will be taken in": A qualitative study on the perceptions of public authorities and NGO representatives regarding self-organizing fourth-sector activity. *Public Administration Quarterly*, 43(3), 289–329. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202001172545>
- Regine, B. & Lewin, R. (2000). Leading at the Edge: How Leaders Influence Complex Systems. *Emergence*, 2(2), 5–23. [https://doi.org/10.1207/S15327000EM0202\\_02](https://doi.org/10.1207/S15327000EM0202_02)
- Reijo Rautauoman säätiö (2020). Vapaaehtoiset pelastustoiminnassa: Löydä sinua kiinnostava pelastustoiminnan muoto. Noudettu 19.3.2020 osoitteesta <http://vapaaehtoisetpelastustoiminnassa.fi/jarjestot-ja-yhteisot/wwf/>
- Rhodes, M. L. (2008). Complexity and Emergence in Public Management: The case of urban regeneration in Ireland. *Public Management Review*, 10(3), 361–379. <https://doi.org/10.1080/14719030802002717>
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in Interview-Based Qualitative Research: A Theoretical and Practical Guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41. <https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Rode Kruis (2020). In tijden van nood, ben jij hard nodig. Noudettu 19.3.2020 osoitteesta <https://www.rodekruis.nl/hulp-in-nederland/ready2help/>
- Rodríguez, H., Trainor, J. & Quarantelli, E. L. (2006). Rising to the Challenges of a Catastrophe: The Emergent and Prosocial Behavior following Hurricane Katrina. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 604(1), 82–101. <https://doi.org/10.1177%2F0002716205284677>
- Rook, L. & Watson, G. (2017). Chaotic edge thinking: Understanding why work practices fail. *Emergence: Complexity and Organization*, 19(3–4), 1–18. <http://dx.doi.org/10.17357/91cb484bde0df797bb934cebe10bd950>
- Rose, D. A., Murthy, S., Brooks, J. & Bryant, J. (2017). The Evolution of Public Health Emergency Management as a Field of Practice. *American journal of public health*, 107(S2), S126–S133. <https://ajph.aphapublications.org/doi/abs/10.2105/AJPH.2017.303947>

- Ryan, V. (2015). Öljykuljetukset ja öljyonnettomuudet. WWF Suomi. Noudettu 19.03.2020 osoitteesta <https://wwf.fi/app/uploads/7/g/c/p5bbkftuur-llxoogukc1bb/oljyonnettomuudet.pdf>
- Scanlon, J. (1999). Emergent Groups in Established Frameworks: Ottawa Carleton's Response to the 1998 Ice Disaster. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 7(1), 30–37. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.00096>
- Scanlon, J., Helsloot, I. & Groenendaal, J. (2014). Putting it all together: Integrating Ordinary People into Emergency Response. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 32(1), 43–63. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://repository.ubn.ru.nl/handle/2066/142914>
- Schmidt, A., Wolbers, J., Ferguson, J. & Boersma, K. (2018). Are you Ready2Help? Conceptualizing the management of online and onsite volunteer convergence. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(3), 338–349. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12200>
- Simon, H. A. (1962). The Architecture of Complexity. *Proceedings of the American Philosophical Society*, 106(6), 467–482. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <https://www.jstor.org/stable/985254>
- Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A. & Totter, M. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(2S), 103S–122S. <https://doi.org/10.1177%2F0899764018785472>
- Skar, M., Sydnes, M. & Sydnes, A. K. (2016). Integrating unorganized volunteers in emergency response management: A case study. *International Journal of Emergency Services*, 5(1), 52–65. <https://doi.org/10.1108/IJES-04-2015-0017>
- Smith, A. C. T. (2005). Complexity theory for organisational futures studies. *Foresight*, 7(3), 22–30. <https://doi.org/10.1108/14636680510601959>
- Stallings, R. A. & Quarantelli, E. L. (1985). Emergent Citizen Groups and Emergency Management. *Public administration review – American Society for Public Administration*, 45, 93–100. <https://doi.org/10.2307/3135003>



- Strandh, V. & Eklund, N. (2018). Emergent groups in disaster research: Varieties of scientific observation over time and across studies of nine natural disasters. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(3), 329–337. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12199>
- Teisman, G. R. & Klijn, E. (2008). Complexity theory and public management: An introduction. *Public Management Review*, 10(3), 287–297. <https://doi.org/10.1080/14719030802002451>
- Therrien, M., Normandin, J. & Denis, J. (2017). Bridging complexity theory and resilience to develop surge capacity in health systems. *Journal of Health Organization and Management*, 31(1), 96–109. <https://doi.org/10.1108/JHOM-04-2016-0067>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turvallisuuskomitea (2017). Yhteiskunnan turvallisuusstrategia: Valtioneuvoston periaatepäätös. Noudettu 30.4.2019 osoitteesta [https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS\\_2017\\_suomi.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS_2017_suomi.pdf)
- Twigg, J. & Mosel, I. (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment & Urbanization*, 29(2), 443–458. <https://doi.org/10.1177%2F0956247817721413>
- Valtioneuvoston periaatepäätös kokonaisturvallisuudesta (2012). Noudettu 2.5.2019 osoitteesta [https://www.defmin.fi/files/3023/Periaatepaatos\\_kokonaisturvallisuudesta\\_2012\\_fi.pdf](https://www.defmin.fi/files/3023/Periaatepaatos_kokonaisturvallisuudesta_2012_fi.pdf)
- Virtanen, T. (2016). Vapaaehtoistoiminnan johtaminen ja organisointi öljyvahingon torjunnassa. SPEK. Noudettu 23.3.2021 osoitteesta <http://www.vapaaehtoisetoljyn-torjunnassa.fi/wp-content/uploads/2017/05/1.-Vapaaehtoistoiminnan-johtaminen-ja-organisointi-%C3%B6ljyvahingon-torjunnassa.pdf>
- Volunteering Queensland (2011). Submission to Queensland Floods Commission of Inquiry. Noudettu 10.5.2021 osoitteesta [https://www.emergencyvolunteering.com.au/docs/Submission\\_to\\_the\\_Qld\\_Floods\\_Commission.pdf](https://www.emergencyvolunteering.com.au/docs/Submission_to_the_Qld_Floods_Commission.pdf)
- Volunteering Queensland (2019). Emergency Volunteering. Noudettu 10.5.2019 osoitteesta <https://www.emergencyvolunteering.com.au/qld>

- Voorhees, W. R. (2008). New Yorkers Respond to the World Trade Center Attack: An Anatomy of an Emergent Volunteer Organization. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16(1), 3–13. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2008.00530.x>
- Whittaker, J., McLennan, B. & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2015.07.010>
- Wilson, V. (2012). Research Methods: Interviews. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(2), 96–98. <https://doi.org/10.18438/B89P5B>
- WWF Suomi (2020). Öljyntorjuntajoukot. Noudettu 19.3.2020 osoitteesta <https://wwf.fi/vapaaehtoistyö/oljyntorjuntajoukot/>
- Zoom Video Communications (2020). About Zoom. Noudettu 27.4.2020 osoitteesta <https://zoom.us/about>

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelukutsu



**Vaasan yliopisto**  
UNIVERSITY OF VAASA

xx.xx.20xx

Hyvä x x,

Minun nimeni on Sanna Tuori. Olen maisteriopiskelija Johtamisen yksiköstä, Vaasan yliopistosta.

Teen parhaillaan pro gradu -tutkielmaani, joka käsittelee spontaania vapaaehtoisuutta. Erityisenä mielenkiinnon kohteena ovat erilaiset digitaaliset alustat, joita on kehitetty koordinoimaan spontaanien vapaaehtoisten toimintaa häiriötilanteissa. Tämä tutkimus on toteutettu yhteistyössä Vaasan yliopiston ja Pelastusopiston kanssa. Pääasiallinen tavoite on tuottaa tietoa spontaanien vapaaehtoisten toiminnan mahdollistamiseen Suomessa.

Yhdessä ohjaajieni kanssa olemme valinneet kolme digitaalista alustaa tarkempaan käsittelyyn. Nämä kolme alustaa ovat Ready2Help (Hollanti), EV CREW (Australia) ja öljyntorjuntajoukkojen vapaaehtoistoiminta (Suomi). Tutkimuksessani vertailen näitä kolmea alustaa ja analysoin niiden haasteita ja mahdollisuuksia. Aineistona käytän olemassa olevaa tutkimusta ja muuta kirjallista materiaalia. Haastattelut tulevat täydentämään aineistoa. Toivon, että voin haastatella henkilöitä, jotka ovat olleet mukaan kehittämässä ja tutkimassa edellä mainittuja alustoja.

Olisin kiitollinen, jos voisit olla yksi haastateltavista asiantuntijoista. Asiantuntemuksesi ja kokemuksesi asiaan liittyen ovat erittäin arvokkaita tutkimukselleni. Ulkomaille tehtävät haastattelut toteutetaan Zoom-viestintäohjelmiston kautta, mutta Suomessa tapaam haastateltavat henkilökohtaisesti. Haastattelu kestää noin tunnin ja se nauhoitetaan analysointia varten. Haastattelut säilyvät anonyymeinä tuloksia julkistettaessa seuraten Suomen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisiä ohjeita ([www.tenk.fi](http://www.tenk.fi)). Lähetän haastattelukysymykset etukäteen tutustuttaviksi. Mikäli haastattelu sopii teille, voimme seuraavaksi sopia haastatteluajankohdan.

Halutessasi lisätietoa, ota yhteyttä minun tai tutkimukseni ohjaajiin (yhteystiedot alla).

Kiitos etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Sanna Tuori  
Maisteriopiskelija  
Vaasan yliopisto  
[sanna.tuori@student.uwasa.fi](mailto:sanna.tuori@student.uwasa.fi)

-----

#### Ohjaajat

Harri Raisio  
Yliopistonlehtori, dosentti, HTT  
Vaasan yliopisto  
[harri.raisio@univaasa.fi](mailto:harri.raisio@univaasa.fi)

Alisa Puustinen  
Erikoistutkija, YTT, KTM  
Pelastusopisto  
[alisa.puustinen@pelastusopisto.fi](mailto:alisa.puustinen@pelastusopisto.fi)

## Liite 2. Haastattelukutsu englanniksi



Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

xx.xx.20xx

Dear x x,

My name is Sanna Tuori. I am a master's student in the School of Management at the University of Vaasa, Finland.

I am currently working on my master's thesis. The thesis is focused on spontaneous volunteering. Of particular interest are different digital platforms developed to coordinate spontaneous volunteers during emergencies. This research is done in collaboration between the University of Vaasa and the Emergency Service College. The general aim is to produce knowledge for the coordination of spontaneous volunteers in Finland.

Together with my supervisors, we have chosen three digital platforms for more detailed examination. These are *Ready2Help* (the Netherlands), *EV CREW* (Australia) and *Oil spill response brigades* (Finland). In my research, I compare these three platforms and analyze their challenges and opportunities. Data consists of existing research and other available written material, and interviews to be conducted. I hope I am able interview individuals who have been involved in developing and researching these aforementioned platforms.

I would be very grateful if you could be one of the interviewed experts. Your expertise and experience on the matter would be highly valuable for my research. The interview – conducted via Zoom communications software – would take about an hour and it will be recorded for analysis. Interviewees will remain anonymous when reporting the results of the study, following the ethical guidelines of the Finnish National Board of Research Integrity (<https://www.tenk.fi/en>). I will send interview questions well in advance. If the interview suits you, we can discuss next the interview time.

Please feel free to contact me, or my thesis supervisors, for more information (contact detail below).

Thank you very much.

Kind regards,

Sanna Tuori  
Master's student  
University of Vaasa  
[sanna.tuori@student.uvasa.fi](mailto:sanna.tuori@student.uvasa.fi)

-----

### Supervisors

Harri Raisio  
Senior Researcher (PhD.), Adjunct Professor  
University of Vaasa  
[harri.raisio@univaasa.fi](mailto:harri.raisio@univaasa.fi)

Alisa Puustinen  
Senior Researcher (PhD.)  
The Emergency Services College  
[alisa.puustinen@pelastusopisto.fi](mailto:alisa.puustinen@pelastusopisto.fi)

### **Liite 3. Haastattelukysymykset**

#### **Haastattelukysymykset / Interview questions**

##### **Yleisen tason kysymykset spontaaneista vapaaehtoisista / General questions about spontaneous volunteers**

- Millainen ilmiö spontaani vapaaehtoisuus on? / What is the phenomenon of spontaneous volunteering?
- Mitä haasteita ja mahdollisuuksia näet liittyvän spontaaniin vapaaehtoisuuteen? / What challenges and opportunities do you see in spontaneous volunteering?
- Miten näet spontaanin vapaaehtoisuuden kehittyvän tulevaisuudessa? / How do you see spontaneous volunteering developing in the future?

##### **X-mallin luominen spontaanien vapaaehtoisten koordinointiin / Creating a X platform to coordinate spontaneous volunteers.**

- Miksi malli on otettu käyttöön? / Why was the platform originally designed?
- Mitkä tahot ovat olleet mukana kehitystyössä? / Which actors have been involved in the development work?
- Miten mallista on tiedotettu julkisuuteen? / How has the platform been communicated to different stakeholders (eg. citizens, NGOs, and public authorities)?
- Miten viranomaisia ja järjestöjä on koulutettu mallin käyttöön? / How the authorities and the NGOs have been trained to use the platform?

##### **X-mallin käyttö akuuttitilanteessa / Use of X-platform in an acute situation**

- Millaisiin tilanteisiin vastaamaan malli on rakennettu? / What kind of situations is the model built to respond to?
- Minkälaisiin tehtäviin spontaanit vapaaehtoiset ovat osallistuneet mallin kautta? / What kind of tasks have spontaneous volunteers participated in through the model?
- Miten mallin toiminta on vaihdellut häiriötilanteesta riippuen? / How the use of the platform has varied depending on disaster?
- Miten vapaaehtoisten koordinointi häiriötilanteissa on toteutettu? / How the coordination of spontaneous volunteers in disasters has been organized?

##### **Kokemukset mallin käytöstä / Experiences using platform**

- Miten mallin käyttöä arvioidaan? / How the platform has been evaluated?

- Minkälaisista hyötyä tai haittaa mallista on ollut? / What have been the benefits and disadvantages of the platform?
- Miten eri tavoin vapaaehtoiset, järjestöjen edustajat ja viranomaiset ovat arvioineet mallin toimintaa? / What kind of differences there have been in evaluations of the platform between volunteers, representatives of NGOs and authorities?

### **Mallin tulevaisuus / The future of platform**

- Miten mallia pyritään kehittämään tulevaisuudessa? / What are the future developments of the model?
- Mitkä ovat suurimpia mahdollisuuksia ja haasteita mallin tulevaisuudessa? / What are the most significant opportunities and challenges for the model in the future?
- Onko jotain muuta, mitä olisit halunnut tuoda esiin spontaanista vapaaehtoisuudesta tai kyseisestä mallista? / Is there anything else You'd like to say concerning spontaneous volunteering or this platform?